



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

TEMA:

“OFERTA Y DEMANDA HOTELERA DEL SEGMENTO DE MERCADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA EL DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA QUE IMPULSE EL TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE IBARRA.”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo

AUTOR: Guzmán Meneses Marjorie Elizabeth

DIRECTOR: Msc. Gabriel Álvaro Tapia
González

Ibarra 2016

AUTORÍA

Yo **Marjorie Elizabeth Guzmán Meneses** portadora de la cédula de ciudadanía Nro. **040157973-5**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“OFERTA Y DEMANDA HOTELERA DEL SEGMENTO DE MERCADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA EL DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA QUE IMPULSE EL TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE IBARRA”**, que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Marjorie Elizabeth Guzmán Meneses

C.I. 040157973-5

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por la egresada GUZMÁN MENESES MARJORIE ELIZABETH, para optar por el título de Ingeniera en Turismo cuyo tema es: **“OFERTA Y DEMANDA HOTELERA DEL SEGMENTO DE MERCADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA EL DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA QUE IMPULSE EL TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Dado, en la ciudad de Ibarra a los siete días del mes de diciembre del 2016.



Msc. Gabriel Alvaro Tapia González

Director



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040157973-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guzmán Meneses Marjorie Elizabeth		
DIRECCIÓN:	Barrio "El Bosque", Tulcán - Ecuador		
EMAIL:	elimar1414@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	06 2 250 175	TELÉFONO MÓVIL:	0983601342

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"OFERTA Y DEMANDA HOTELERA DEL SEGMENTO DE MERCADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA EL DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA QUE IMPULSE EL TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE IBARRA".
AUTOR (ES):	Guzmán Meneses Marjorie Elizabeth
FECHA:	2016 12 19

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Turismo
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Gabriel Álvaro Tapia González

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, MARJORIE ELIZABETH GUZMÁN MENESES, con cédula de identidad Nro. 040157973-5, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales,

por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los nueve días del mes de enero de 2017

EL AUTOR:

A handwritten signature in blue ink, featuring a stylized musical staff and treble clef. The name "Marjorie Elizabeth Guzmán Meneses" is written across the staff. A small star is drawn at the end of the signature.

Nombre: Guzmán Meneses Marjorie Elizabeth

Cédula: 040157973-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MARJORIE ELIZABETH GUZMÁN MENESES, con cédula de identidad Nro. 040157973-5, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: “OFERTA Y DEMANDA HOTELERA DEL SEGMENTO DE MERCADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PARA EL DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA QUE IMPULSE EL TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE IBARRA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera en Turismo en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los nueve días del mes de enero de 2017

Nombre: Guzmán Meneses Marjorie Elizabeth

Cédula: 040157973-5

DEDICATORIA

El anhelo de superación y dedicación está reflejado en este trabajo el cual me permite concluir una etapa y poder visionar mis sueños a nuevas y magnas fronteras.

Complacida dedico este esfuerzo, a aquellos seres que se vincularon en mi vida desde corta edad con el propósito de verme crecer y visibilizarme hoy como una profesional, entre ellas a mi padre Juan Carlos que nunca decayó en su esfuerzo en busca de mi bienestar, a mi madre Mirna Irlanda, sostén irremplazable y pilar fundamental en mi vida; a mis hermanos, cómplices de travesuras y compañeros incondicionales; a mis abuelitos, mis tíos, primos, que no son otra cosa que una bendición divina. A ti Andersson, por la preocupación de mi bienestar y progreso, siendo mí apoyo en todo momento.

Quiero hacer un paréntesis y dedicar este trabajo a una gran mujer, madre y esposa, a mi mamita Laura Rodríguez, de quién recibí la sonrisa más dulce y hoy la luz para no decaer.

No puedo dejar de lado a mis maestros, quienes día a día cultivaron en mí nuevos conocimientos que me serán útiles dentro de mi vida personal y profesional.

Marjorie Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Al finalizar la investigación quiero dejar constancia de mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en especial a la Carrera de Ingeniería en Turismo y sus respetables catedráticos por las orientaciones brindadas a favor de mi formación profesional y humana; a la magister Yoarnelys Vasallo V., Directora de Tesis, por el interés mostrado, el seguimiento y la supervisión continua de mi trabajo de investigación. A los docentes de la Facultad que día a día brindan desinteresadamente sus amplios conocimientos fomentando en los/as estudiantes el deseo de superación constante. Un agradecimiento especial, al grupo de personas con discapacidad que participa en el Patronato del Gobierno Provincial de Imbabura, quienes me brindaron todas las facilidades durante el desarrollo de este proyecto y contribuyeron con la base fundamental para la realización de esta investigación. Al ingeniero Daniel Zarzoza, quien me abrió las puertas de su hogar, brindándome información que fue relevante para la culminación de este trabajo.

Marjorie Elizabeth

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA.....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
RESUMEN.....	xix
SUMARY.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	xxi
CAPÍTULO I.....	23
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.1. Antecedentes.....	23
1.2. Planteamiento del problema.....	25
1.4. Delimitación.....	28
1.5. Objetivos.....	28
1.6. Justificación.....	29
CAPÍTULO II.....	31
2. MARCO TEÓRICO.....	31
2.1. Fundamentación teórica.....	32
2.1.1. Oferta turística.....	32
2.1.2. Demanda turística.....	33

2.1.3.	Clasificación de establecimientos de alojamiento turístico en Ecuador.....	36
2.1.4.	Discapacidad.....	43
2.1.4.1.	Discapacidad física	44
2.1.5.	Turismo accesible	47
2.1.5.1.	Aspectos Tangibles.....	49
2.1.5.2.	Aspectos intangibles:	51
2.1.5.3.	Dificultades del turismo accesible	52
2.1.5.4.	El turismo accesible como oportunidad de mercado.....	53
2.1.5.5.	Recomendaciones para lograr un turismo accesible, un turismo para todos.	54
2.1.5.6.	Turismo accesible en Ecuador	55
2.1.6.	Turismo en la ciudad de Ibarra.....	56
2.1.7.	Guía turística.....	57
2.1.8.	Promoción turística	58
2.1.9.	Proyectos enfocados a las personas en situación de discapacidad en Ecuador.....	59
2.2.	Fundamentaciones.....	62
2.3.	Interrogantes de investigación	63
CAPÍTULO III.....		65
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.1.	Tipo de investigación	65
3.1.1	Investigación bibliográfica	65
3.1.2	Investigación de campo	67
3.2.1.	Teóricos.	70

3.2.1.1.	Inductivo-deductivo	70
3.3.	Técnicas.....	72
3.3.1.	Entrevistas	72
3.3.2.	Encuesta	73
3.3.3.	Lista de Chequeo en una ficha de observación	74
3.3.4.	Cuestionario	75
3.3.5.	Población	76
3.3.6.	Población de oferta hotelera	77
3.3.7.	Muestra de la planta hotelera.....	78
3.3.8.	Población de demanda hotelera de personas con discapacidad.....	79
CAPÍTULO IV.....		80
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	80
4.1.	Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Ibarra	81
4.2.	Análisis de la demanda	84
4.2.1.	Análisis de las encuestas aplicadas a las personas en situación de discapacidad (PSD) física para identificar las limitaciones que tiene al hacer uso de servicio de alojamiento.....	84
4.2.2.	Entrevista realizada al ingeniero Daniel Sarsoza, coordinador de la asociación de personas con discapacidad del cantón Santa Ana de Cotacachi “Luchando por un Buen Vivir”.....	93
4.3.	Análisis de las encuestas aplicadas a las/los recepcionistas de los hoteles (según anexo 4).....	99
CAPÍTULO V.....		105
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105

5.1.	Conclusiones.....	105
5.2.	Recomendaciones	106
CAPÍTULO VI.....		108
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	108
6.1.	Título de la propuesta	108
6.2.	Justificación.....	108
6.3.	Fundamentación	109
6.4.	Objetivos	110
6.5.	Ubicación sectorial y física.....	110
6.6.	Desarrollo de la propuesta	110
6.6.1.	Contenidos de la guía de hoteles de la ciudad de Ibarra, que cumplen con las normativas de lineamientos de accesibilidad.....	110
6.6.2.	Diseño de la Guía de turismo accesible para personas con discapacidad física de la planta hotelera en la ciudad de Ibarra.....	122
6.6.3.	Proceso para la operativización de la guía	128
6.7.	Impactos	130
6.7.1.	Impacto Socio Cultural	130
6.7.2.	Impacto Turístico.....	130
6.7.3.	Impacto General.....	131
6.8.	Difusión	131
Bibliografía.....		133
ANEXOS.....		138
Anexo 1 Glosario de términos.....		139

Anexo 2 Ficha de observación para aplicar a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Ibarra.	142
Anexo 3 Encuesta dirigida a los turistas con discapacidad.....	150
Anexo 4 Encuesta dirigida a los recepcionistas de los hoteles.	154
Anexo 5 Guía de entrevista dirigida al sr. Daniel Sarsoza.	156
Anexo 6 Matriz de investigación.	158
Anexo 7 Matriz de coherencia.....	160
Anexo 8 Árbol de problemas.....	162
Anexo 9. Catastro de establecimientos turísticos del cantón Ibarra.....	163
Anexo 10. Análisis de plagio URKUND.....	167
Anexo 11. Certificado de traducción de Resumen por parte del Centro Académico de Idiomas de la Universidad Técnica del Norte.	168
Anexo 12. Evidencias fotográficas	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Requerimientos por categoría.....	38
Tabla 2 Causas de discapacidad física en Imbabura	46
Tabla 3 Fundamentaciones	62
Tabla 4 Lista de hoteles investigados.....	68
Tabla 5 Muestra de la planta hotelera	78
Tabla 6 Población de personas en situación de discapacidad en la zona urbana en Ibarra	79
Tabla 7 Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad	82
Tabla 8 Género del encuestado.....	84
Tabla 9 Edad del encuestado	85
Tabla 10 Ocupación del encuestado	86
Tabla 11 Tipo de discapacidad.....	87
Tabla 12 Ingresos económicos.....	88
Tabla 13 Frecuencia de viajes	89
Tabla 14 Compañía en viajes	90
Tabla 15 Establecimiento de alojamiento en viajes	91
Tabla 16 Limitaciones en alojamiento.....	92
Tabla 17 Registro de personas con discapacidad en el Hotel	99

Tabla 18 Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad	100
Tabla 19 Personal preparado	101
Tabla 20 Acceso a información.....	102
Tabla 21 Criterio sobre características de accesibilidad.....	103
Tabla 22 Necesidad de implementar lineamientos de accesibilidad..	104
Tabla 23 Estrategias de promoción	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de los hoteles	70
Figura 2. Género del encuestado	84
Figura 3. Edad del encuestado	85
Figura 4. Profesión u ocupación	86
Figura 5. Tipo de discapacidad.....	87
Figura 6. Ingresos económicos.....	88
Figura 7. Frecuencia de viajes.....	89
Figura 8. Compañía en viajes.....	90
Figura 9. Establecimiento de alojamiento en viajes	91
Figura 10. Limitaciones en alojamiento	92
Figura 11. Registro de personas con discapacidad en el Hotel.....	99
Figura 12. Personal preparado	101
Figura 13. Acceso a información	102
Figura 14. Criterio sobre características de accesibilidad.....	103
Figura 15. Necesidad de implementar lineamientos de accesibilidad	104
Figura 16. Ruta sugerida para llegar al Hotel La Giralda.....	113
Figura 17. Ruta sugerida para llegar al hotel El Conquistador	115

Figura 18. Ruta sugerida para llegar al Hotel “Turismo Internacional”	117
Figura 19. Ruta sugerida para llegar al hotel “Ajavi”	119
Figura 20. Ruta sugerida para llegar al hotel Montecarlo	121

RESUMEN

El presente proyecto estuvo enfocado en identificar los lineamientos de accesibilidad que debería aplicar la oferta hotelera de la ciudad de Ibarra y las limitaciones que tiene las personas con discapacidad, para hacer uso de su derecho al esparcimiento y descanso. Se desarrolló bajo estándares de tres objetivos específicos: primero se diagnosticó el nivel de cumplimiento de la normativa legal sobre lineamientos de accesibilidad en los hoteles; en segundo lugar, se identificó las limitaciones que el turista con discapacidad tiene al hacer uso de servicios de alojamiento; y, finalmente se elaboró una guía de accesibilidad considerando los resultados de la investigación. Como parte de la metodología, se aplicó el método analítico-sintético; encuestas al grupo de personas con discapacidad que forman parte de la mesa de grupos de atención prioritaria del Parlamento Provincial de Imbabura; así como, a los administradores y recepcionistas de nueve hoteles de la ciudad de Ibarra. Como resultado se determinó, que dos hoteles cumplen con lineamientos básicos requeridos; en promedio se registra un turista en situación de discapacidad cada tres meses y, que el personal operativo de los hoteles no tiene la capacitación adecuada para atender a este segmento de mercado. Finalmente se presenta una guía de los hoteles de la ciudad de Ibarra que cumplen las disposiciones y normativas legales para ofertar su servicio a personas con discapacidad.

Palabras claves:

- TURISMO INCLUSIVO
- DISCAPACIDAD
- HOTELES
- LINEAMIENTOS

SUMMARY

This project focused on identifying the guidelines of accessibility that should apply the hotel offer the Ibarra city and the limitations that has the disabled people to make use of their right to recreation and leisure. It was developed under standards of three specific objectives: The first was diagnosed the level of compliance with legal regulations on accessibility guidelines in hotels; the second, is identified the limitations that the tourist with disabilities has when they make use the lodging service; and finally it developed an accessibility guide considering the research results. As part of the methodology, it was applied the analytic-synthetic method; surveys to the group of disabled people that form part of the table of groups of high-priority attention of the Provincial Parliament of Imbabura; as well as to administrators and receptionists of nine hotels in Ibarra city. As a result it was determined, that just two hotels complete with basic required guidelines; on average, one disabled tourist is registered every three months, and the operative staff of the hotels does not have proper training to cater to this market segment. Finally, it is presented a guide of the hotels from the Ibarra city that complete with the provisions and legal regulations to offer its service to disabled people.

Keywords:

- INCLUSIVE TOURISM
- DISABILITY
- HOTELS
- GUIDELINES

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una oportunidad de negocio. El turismo accesible no es bueno solo para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Organización Mundial de Turismo , 2014).

El presente trabajo ha considerado el turismo accesible como un aspecto básico en el desarrollo del turismo en la ciudad de Ibarra, cuyo objetivo principal fue identificar las características de la oferta hotelera de la ciudad con respecto a las personas con discapacidad específicamente física, donde se identificó el cumplimiento de la normativa legal vigente por parte de la oferta; y, por ende la presencia de insatisfacción en este segmento de mercado ya que encuentran dificultades que limitan una grata y placentera visita.

El trabajo se resume en el desarrollo de los siguientes capítulos:

El capítulo I, describe los antecedentes, el problema, los objetivos, la delimitación y las razones que motivaron la intervención en esta temática.

El capítulo II, expone el marco teórico que sirvió de base para el desarrollo del trabajo en su totalidad, se hizo referencia a temas como: turismo accesible, inclusión social, discapacidad, características de este segmento de mercado, oferta, demanda, el turismo en la ciudad de Ibarra y los lineamientos de accesibilidad turística como parte de las Normas vigentes.

Capítulo III, detalla la metodología aplicada, el tipo de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos, la población y muestra con la que se trabajó en la recopilación de información.

El capítulo IV, expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación de campo, donde primó el bajo cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad y la baja demanda turística de este segmento de mercado influenciado por varios factores que se detallan en los respectivos análisis.

Capítulo V, describe las conclusiones a las que se llegó posterior al análisis de los resultados y las recomendaciones a aplicarse en la ejecución de la propuesta y posterior a ella.

En el capítulo VI, se expone la propuesta alternativa, Guía de Turismo Accesible en la ciudad de Ibarra, con el afán de motivar a las personas con discapacidad a hacer uso de la oferta hotelera.

Finalmente, los anexos, que corresponde a la matriz de coherencia y las fichas de observación que se utilizó en el trabajo de campo.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Los viajes y el turismo se han transformado en uno de los contextos de crecimiento rápido de forma anual. La Organización Mundial de Turismo (OMT), manifiesta que en el año 2012 se registraron mil millones de turistas internacionales. Los países están incorporando cada vez en mayor medida el turismo como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, considerándolo un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo, que genera empleo y bienestar para las comunidades (Cómite Mundial de Ética del Turismo, 2011) .

A nivel nacional el boletín de estadísticas del Ministerio de Turismo, 2015 - 2016 describe en promedio un decrecimiento del 4% en promedio del ingreso de turistas extranjeros al Ecuador, datos que tuvieron mayor incidencia a partir del terremoto de abril de 2016. Sin embargo, para el mes de octubre, se presenta un incremento del 3,1%. En términos generales, la balanza turística de los ingresos a noviembre de 2016, refleja un ingreso de 709,9 millones de dólares y un egreso de 505,0 millones, con un saldo a favor de 204,9 millones de dólares (Ministerio de Turismo, 2016).

Como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT en su resolución 578(XVIII) de 2009, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable. Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de

desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo integren a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo y accesible para todos (Organización Mundial de Turismo, 2009).

A partir del año 2007, el Estado Ecuatoriano marca cambios para la garantía de derechos de las personas con discapacidad con la generación de un marco normativo especializado, definición de políticas públicas, crea y organiza nueva institucionalidad, define competencias específicas en las áreas de salud, educación, empleo, accesibilidad, capacitación, política tributaria (MIES, 2013); entre ellas la formulación de políticas públicas como el “Reglamento Técnico de las Normas INEN 042 de accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida, con el objetivo de fomentar la protección de los derechos de las personas con discapacidad a desarrollar actividades turísticas.

Como miembro Constituyente del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Ecuador afianzó el patrocinio del texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, el 28 de agosto de 2006, finalmente aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, por aprobación y con la aprobación de todos los Estados, mediante Resolución A/61/611, en el que establece que los estados deben proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, razón por la que tiene el deber de promover el goce pleno y en condiciones de equidad de todos los derechos a este grupo de personas.

1.2. Planteamiento del problema

Una de las organizaciones internacionales que trabaja en pro de las personas en situación de discapacidad, es la Secretaria Nacional por los derechos humanos de las personas con discapacidad (SENADIS); en el caso de Chile es un organismo dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, la cual tiene la misión de promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas y programas, en el marco de estrategias de desarrollo local inclusivo.

A programas sociales como este, en Ecuador se suma la gestión de la Federación Nacional de ecuatorianos con discapacidad física (FENEDIF), cuya visión es agrupar a personas con discapacidad física legalmente constituidas, cuya finalidad es fortalecer el trabajo de sus filiales mediante capacitación, intercambio de experiencias, recursos e información con el fin de lograr su visibilidad, autonomía y sostenibilidad.

Sin embargo, a pesar de la presencia de estos programas, la atención a las personas con discapacidad se ha caracterizado como en los problemas sociales, por ser de baja cobertura y deficiente calidad, asentada básicamente en las acciones del sector privado y en algunas instituciones del sector público. A saber, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos, en el último censo de población y vivienda, se desglosa que, en Ecuador habitan 14'483.499, y de ellos 816.156 ecuatorianos tienen algún tipo de discapacidad (INEC, 2010).

La Agenda Nacional para la igualdad en discapacidades 2013-2017, describe un estudio sobre los problemas en el ámbito de las discapacidades; refiere, por ejemplo, a la accesibilidad al medio físico, comunicación e información, barreras urbanísticas y arquitectónicas, destacando que la infraestructura de servicios públicos y comunitarios no contempla la normativa sobre accesibilidad vigente para todos los tipos de discapacidad; entre ellos los servicios turísticos; que, la normativa vigente no contempla a profundidad las necesidades de las discapacidades sensoriales (auditiva y visual); así mismo, describe las limitaciones en el contexto turístico, donde prima la inaccesibilidad al espacio físico, comunicación e información en la oferta turística, insuficiente capacitación a operadoras turísticas sobre discapacidad y la escasa difusión de programas y proyectos turísticos accesibles a personas con discapacidad .

Dicho de otra manera, al segmento de mercado constituido por las personas con discapacidad en este caso física, se le dificulta el desarrollo de actividades turísticas de forma adecuada; y, no solo de la persona con discapacidad, también a sus familiares, amigos, conocidos; siendo esto en muchos casos molesto, ya que difícilmente podrá viajar sola o acompañada de una sola persona.

En efecto, se ha identificado que la infraestructura hotelera de la ciudad de Ibarra, no presenta las facilidades para la accesibilidad de las personas con discapacidad física, ya sea por desconocimiento de la normativa legal vigente a nivel directivo como operativo; las situaciones que se generen al atender a personas con discapacidad se “solucionan” de forma empírica, lo cual ha sido aceptado por el cliente, que en ocasiones se sentirá incómodo y con vergüenza; dicho de otra manera, clientes insatisfechos al no poder acceder a servicios que satisfagan sus necesidades básicas de atención.

Simultáneamente, se manifiesta otro fenómeno; la insatisfacción del cliente interno, el personal operativo que no puede cumplir con sus funciones laborales a satisfacción.

Cabe indicar que el Ministerio de Turismo, actualmente trabaja en una campaña de difusión de los lineamientos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos hoteleros, para facilitar las actividades del segmento de mercado de personas con discapacidad, sin embargo, se evidencia aún desconocimiento por parte de los administradores de la planta hotelera, y sobre todo del personal de servicios. Los instrumentos de difusión no han llegado de manera efectiva para su eficiente aplicación, o en su defecto el personal no ha participado en procesos de capacitación que faciliten generar y sostener una comunicación asertiva con las personas con discapacidades.

En términos generales es claro el desconocimiento de los lineamientos de accesibilidad en infraestructuras turísticas; por una parte, de la oferta hotelera sobre la aplicación de la normativa; y por otra parte de la demanda, para que pueda sugerir y exigir a los establecimientos hoteleros el cumplimiento de normativas que faciliten su estadía y mejoren la experiencia de visita.

Finalmente, es necesario indicar que, si no se atiende este problema vigente en el desarrollo de la oferta hotelera de la ciudad de Ibarra, se restringirá el desarrollo del turismo en el segmento de mercado de personas con discapacidad, se incrementará los clientes excluidos, la falta de información y la campaña vigente no logrará los resultados esperados.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el comportamiento actual de la oferta y demanda de la planta hotelera de la ciudad de Ibarra para el segmento de mercado de personas con discapacidad?

1.4. Delimitación

1.4.1. Unidades de Observación

- Oferta hotelera
- Demanda turística
- Guía turística
- Lineamientos de accesibilidad

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se ejecutó desde el mes de febrero a septiembre de 2016.

1.4.3. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en los establecimientos hoteleros en la ciudad de Ibarra, registrados en el catastro del MINTUR al año 2015.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar el comportamiento de la oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra, para el desarrollo de una propuesta alternativa.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad física en la infraestructura hotelera de la ciudad de Ibarra.
- Identificar las limitaciones que experimenta el turista con discapacidad física al acceder a servicio de alojamiento en un hotel.
- Elaborar una guía de los hoteles de la ciudad de Ibarra, que cumplen con los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad física que visita la ciudad de Ibarra.

1.6. Justificación

La accesibilidad vista por Taleb Rifai, Secretario General de la OMT, es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Organización Mundial de Turismo , 2014).

En efecto, la visión del presente trabajo es aportar al cumplimiento y difusión de las políticas remitidas por el CONADIS: Impulso a la integración social, establecimiento de medidas de protección social económicas y jurídica, establecimiento de servicios sociales, información y ayuda a domicilio, formación y capacitación de recursos humanos en discapacidades, y finalmente el impulso a la investigación, en temas relevantes que disminuirán barreras, aún presentes para las personas con discapacidades que participan de actividades de turismo.

Además de ello, contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Agenda Nacional de Igualdad de Discapacidades, y su eje número ocho. “Crear condiciones y fomentar la participación de las personas con discapacidad en actividades turísticas, culturales, deportivas, recreativas y todas aquellas que promuevan su inclusión social, desarrollo integral, creatividad y realización personal (CONADIS , 2014).

Como beneficiarios directos de este diagnóstico, se considera a los turistas con discapacidad ya que podrían satisfacer sus necesidades y verse beneficiados por la gran apertura que tendrían diversos atractivos turísticos de Ibarra.

El efecto principal será, modificar en cierta medida las formas de atención a las personas con capacidades diferentes, lo que generaría una cultura de accesibilidad que impactaría al resto de los sectores de la economía local, puesto que el turismo dinamiza la economía.

La propuesta está basada en las necesidades de las personas con capacidades diferentes, para lo cual es preciso modificar las formas tradicionales de oferta de servicios turísticos creando una metodología que facilite o mejore la inclusión de este tipo de personas al disfrute en igualdad de condiciones del turismo.

Ésta investigación sienta un precedente para mejorar la calidad de vida de las personas con capacidades diferentes y su derecho a disfrutar de actividades turísticas, pues se podrían dar otras alternativas de solución al problema que genera una verdadera inclusión turística en Ibarra.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico en todo proceso de investigación sustenta el camino a seguir, ya que en base a este se inicia, continua y se extrae la teoría que permitirá respaldar la tesis. Durante la presente fundamentación teórica se exponen teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideran válidos para un correcto encuadre del estudio. Se toma como relevancia el tema de la discapacidad ya que el principal objeto de estudio de la investigación.

Se incluyen diversos temas relevantes a las personas con discapacidad, como la conceptualización, tipos de discapacidad, necesidades de este segmento de mercado, accesibilidad, entre otros. Por otra parte se aborda conceptualizaciones de turismo accesible, tema que engloba el fin del proyecto. De igual manera es necesario conocer la situación actual de la ciudad a intervenir, en este caso, Ibarra para la intervención oportuna y acertada dentro del tema turístico accesible. Y finalmente se toma en cuenta el proceso para la elaboración de catálogos que es uno de los objetivos de este proyecto.

Los diferentes temas se destacan por amplitud y no en importancia. Se toma en cuenta temas generales y luego temas precisos que aborden la temática tratada. Lo que se busca es identificar los temas con una óptica más precisa y que estas no se puedan mezclar o confundir en el proceso. Por ello se da prioridad a la discapacidad y se finaliza con el proceso para la elaboración de un catálogo turístico.

Para finalizar es importante añadir que los temas ya planteados se pueden profundizar con nuevos, que fortalezcan la investigación. La cantidad de temas a estudiar son infinitos, todo depende de la necesidad del investigador. La base documental debe enfocarse al estudio tratado, en este caso que el proyecto intervenga directamente en la oferta turística de la ciudad de Ibarra para la adecuación de las potencialidades para personas con discapacidad e implementar una nueva ideología sobre turismo accesible.

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Oferta turística

(Sancho, 2008) Define a la oferta, como “el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. Hay que destacar que, en un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos que la contiene, está compuesta por todos los servicios netamente turísticos y los no turísticos.

Sancho también manifiesta que, la oferta turística puede recibir un uso no turístico por parte de los residentes o de los visitantes no relacionados con la actividad turística; por ejemplo, en el caso de las personas en situación de discapacidad, que hacen uso generalmente de establecimientos de alojamiento sin necesidad de hacer actividades de turismo y sus visitas, son en su mayoría por temas netamente de salud.

En pocas palabras, la oferta turística se entiende como el conjunto de elementos que integran un producto turístico, al que se le puede adicionar estrategias de difusión orientado al segmento de mercado, para el cual fue

diseñado. Por ejemplo, para las personas en situación de discapacidad, informar adecuadamente sobre los servicios exclusivos que tiene determinado establecimiento como: el parqueadero con las normas establecidas, por lo menos una habitación con mobiliario técnicamente diseñado, la disponibilidad de ranflas, la ubicación de baños adecuados, entre otros aspectos, representaría la oferta exclusiva para este segmento de mercado.

(Proyecto FT-Perú, 2012), describe que la oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público específicamente en la identificación de los recursos, la evaluación de los mismos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación.

En resumen, los inversionistas considerados en el presente estudio los propietarios de los hoteles de la ciudad de Ibarra, constituyen el aporte de la parte privada a la construcción de la oferta disponible en el mercado; y, la construcción de normativas como las INEN 042 la cual trata de accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, el aporte del sector público; siendo importante que las dos aporten y se complementen a fin de brindar servicios de calidad a la demanda, en este caso de las personas en situación de discapacidad, las cuales como se ha indicado requieren servicios que faciliten su estadía, y que para el propietario representan una inversión extra.

2.1.2. Demanda turística

La demanda está conformada por los consumidores y/o potenciales consumidores, de los productos y servicios turísticos disponibles en el mercado turístico.

(Sancho, 2008), manifiesta: “Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias.”

Con respecto a la relación entre las dos variables del mercado turístico: oferta y demanda, (Bella, 1991) manifiesta que “el turismo se regula promedio del equilibrio de estos dos elementos, de tal modo que si ya existe una demanda, o sea el deseo de desplazarse a un lugar determinado, se puede crear la oferta, mediante la creación de servicios; por otro lado, si ya existe una oferta de servicios, como hoteles, playas, espectáculos, se puede crear la demanda, mediante la promoción y venta de esos servicios.

Sin embargo, es preciso que desde el proceso de planeación no sólo haya balance entre los dos elementos, sino que también la segmentación de la oferta sea balanceada, pues sería incongruente, por ejemplo, tener una gran oferta cultural o de playas y no tener oferta hotelera adecuada o apoyo de una infraestructura de acceso. Esto es algo que ocurre con frecuencia en los destinos turísticos que se han creado de manera espontánea (Bella, 1991).

Recogiendo lo más importante de las variables que integran el mercado turístico, es necesario entender qué las dos constituye el sistema, y el hecho de analizarlas por separado facilita comprender su comportamiento y dependencia entre ellas. Por ejemplo, los requerimientos de la demanda compuesto por el segmento de las personas en situación de discapacidad, deben ser atendidos por la estructura de la oferta en este caso hotelera, identificar los problemas que tienen los hoteles, por una parte, y por otra, los requerimientos de los consumidores para llegar a plantear soluciones adecuadas.

Cabe indicar que, al estar la demanda turística de la presente investigación integrada por personas en situación de discapacidad, se revisó la situación actual de ellas, a nivel internacional y nacional. La (Organización Mundial de la Salud, 2011), publicó el Informe Mundial sobre la Discapacidad, de lo cual se obtuvo el siguiente extracto.

- a) Más de 1.000 millones de personas a nivel mundial sufren algún tipo de discapacidad, cifra que tiene pronóstico de crecimiento por la presencia de enfermedades crónicas.
- b) Las poblaciones de los países en vías de desarrollo son las más afectadas, dada por los índices de pobreza, desnutrición, malos cuidados en los embarazos, embarazos en adolescentes, vicios, entre otros factores.
- c) Las personas con discapacidad no tienen igual acceso a servicios, especialmente médicos, en sí no tienen igualdad de oportunidades, en su mayoría por los estereotipos de la sociedad.
- d) Los niños y niñas con discapacidad, tienen menor posibilidad de asistir a un centro educativo, sea por la falta de centros educativos especializados, por la resistencia de los docentes a trabajar con este tipo de estudiantes, o por el grado de pobreza de las familias para poder sostener la educación de estos niños (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Para finalizar, se considera la opinión de (Alles, 2009) quien manifiesta “el elevado número de efectivos que integran este segmento, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico”.

Entonces, es necesario identificar las necesidades y deseos de las personas que conforman este segmento de mercado, es decir de las personas con discapacidad y su comportamiento al desarrollar actividades turísticas, con el afán de mejorar una oferta encaminada a facilitar su experiencia y en el mejor de los casos hacer de ella un éxito.

En particular, Huesca y Ortega (2004) afirman que son los hoteles de categorías superiores los más usados por las personas con discapacidad física; así mismo que cuanto mayor es el grado de discapacidad, mayor es la categoría del establecimiento hotelero al que acude el turista discapacitado; así como, el cumplimiento de otros aspectos como el trato personalizado, el descanso, la calidad, el confort, la seguridad y, especialmente, la accesibilidad.

De hecho, la primera necesidad de un turista en situación de discapacidad física, cuando acude a un destino turístico; es la de poder acceder al mismo y no encontrar barreras a su paso. Para poder satisfacer esta necesidad es preciso que las condiciones de accesibilidad física y de comunicación del entorno turístico permitan al turista discapacitado físico moverse de manera autónoma, cómoda y segura.

2.1.3. Clasificación de establecimientos de alojamiento turístico en Ecuador

En el Registro Oficial N° 465, el Ministerio de Turismo expide el Reglamento de Alojamiento Turístico en Ecuador, en cuyo Artículo 12, determina la clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento, los cuales se clasifican en:

- | | |
|-----------|----|
| a) Hotel | H |
| b) Hostal | HS |

- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento turístico CT
- i) Casa de huéspedes CH

En el caso del presente trabajo, se hace énfasis en lo que corresponde a los hoteles, sus características y normativa aplicable.

- a) Hotel: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2015).

En lo que refiere a los requisitos de categorización y distintivos, a continuación, se detalla los requerimientos que los establecimientos de alojamiento deben cumplir para la categorización de entre dos a cinco estrellas, los cuales son solicitados en el Reglamento de Alojamientos Turísticos.

Tabla 1
Requerimientos por categoría

HOTEL – H						
Requerimientos por categoría						
REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
N°	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
	INSTALACIONES GENERALES					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.		X	X		
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.		20%	15%	10%	0%
3	Generador de energía	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento	X	X		
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes			X	
		Sistema de iluminación de emergencia				X

4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes	Con sistema de válvula de presión	X			
		Las 24 horas	X	X		
		Centralizada	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes		X	X		
6	<p>Contar con (por lo menos) los siguientes servicios:</p> <p>1) Piscina.</p> <p>2) Hidromasaje.</p> <p>3) Baño turco</p> <p>4) Sauna.</p> <p>5) Gimnasio.</p> <p>6) SPA.</p> <p>7) Servicio de peluquería.</p> <p>8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.</p> <p>9) Áreas deportivas.</p> <p>10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.</p> <p>11) Salones para eventos.</p>		6	4	2	0
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X	X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		

		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Área de comedor	X	X	X	
		Área administrativa	X	X		
ACCESOS						
9		Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.	X	X	X	
ASCENSORES						
10	Ascensor (es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, edificios patrimoniales	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			X	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
ÁREAS DE CLIENTES						
Áreas de clientes-General						
12	Centro de negocios con servicios de internet.	16 horas	X			
		12 horas		X		

13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), consejería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario)				X
14	La recepción deberá contar co facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad		X	X		
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento	Y cafetería	X			
		Que incluya servicio de cafetería		X		
		Y/o cafetería			X	
		Con carta en español e inglés	X	X	X	
16	Servicio de reparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X		
17	Bar en zona diferenciada del parea del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X			
18	Servicio de bar dentro del establecimiento			X	X	
Áreas de clientes-habitaciones						
19	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento-		6%	4%	2%	0%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: (Ministerio de Turismo, 2015)

En fin, son características que deben cumplir los hoteles de acuerdo al distintivo y categorización, para el efecto los hoteles que forman parte de esta investigación fueron entre tres y cuatro estrellas, siendo obligatorio para todo el cumplimiento de la habitación para personas con discapacidad, pero lo cual en la realidad no se cumple.

Con respecto a servicio de alojamiento, (Organización Mundial de Turismo , 2014) recomiendan:

- Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.
- Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.
- Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay.
- En este sentido, habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta los principios del diseño universal.
- Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.

- Dichos establecimientos deberían estar pensados para acoger a los perros guía y proporcionar los elementos esenciales para facilitar su estancia.

Finalmente, recomienda que la accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas.

2.1.4. Discapacidad

(Organización Mundial de la Salud, 2011) define:

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

La discapacidad se caracteriza por excesos o influencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser permanentes, temporales o reversibles o, seguir como consecuencias directas de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo a las situaciones específicas como sucede en la psicológico o de otro tipo.

La OMT manifiesta que una persona en situación de discapacidades “toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos (Organización Mundial de Turismo , 2014)”.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas

que se pueden incluir en este grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña (Organización Mundial de Turismo , 2014).

Para el efecto del presente trabajo, se hace énfasis en la discapacidad física, al ser la discapacidad de mayor incidencia y la que más limitaciones presentan al hacer uso de establecimientos de alojamiento, específicamente en los hoteles.

2.1.4.1. Discapacidad física

Para entender la discapacidad física, el (Consejo Nacional de Fomento Educativo , 2010), afirma que es necesario entender el funcionamiento de la movilidad. Toda la piel y las articulaciones actúan como receptores de sentidos que envían, a través de los nervios, la información de todas las sensaciones al cerebro. A su vez, éste produce conciencia, percepción y conocimiento; también origina posturas, movimientos, planeación y coordinación de movimientos, emociones, pensamientos, memoria y aprendizaje. Las sensaciones y los impulsos motores mantienen la postura, el balance y el movimiento.

“Se produce una discapacidad motriz, cuando se presenta un cambio en la información que el cerebro envía a las extremidades o cuando hay un problema en los huesos, en los músculos y en las articulaciones. A veces todo el proceso de desarrollo se ve interrumpido, como te lo explicaremos más adelante (Consejo Nacional de Fomento Educativo , 2010)”.

En otras palabras, la discapacidad motriz se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada (Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2013).

Las causas de la discapacidad física muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes o problemas del organismo; sin embargo, se hace una exposición más clara de las causas que pueden causar daños cerebrales y que interfieren en la motricidad.

De acuerdo con la etapa en que se presentan:

- a) Prenatales o antes del nacimiento. Incluyen malformaciones con las que nacen los bebés (por convulsiones maternas).
- b) Perinatales o durante el nacimiento. Ejemplos: nacimiento prematuro (antes de las 32 semanas de embarazo), falta de oxígeno (asfixia o hipoxia neonatal), mala posición del bebé, infecciones en el sistema nervioso central o hemorragia cerebral.
- c) Posnatales. Se debe principalmente a golpes en la cabeza, convulsiones, toxinas e infecciones virales o bacterianas que afectan el sistema nervioso central (Consejo Nacional de Fomento Educativo , 2010).

Otro punto que amerita revisar, es los cambios en los movimientos se clasifican con base en las áreas del cuerpo afectadas:

- a. Monoplejia. Un solo miembro del cuerpo.
- b. Diplejia. Afecta las extremidades inferiores (piernas).

- c. Triplejia. Afecta un miembro superior (un brazo) y las extremidades inferiores (piernas).
- d. Hemiplejia. Afecta el lado derecho o izquierdo del cuerpo.
- e. Cuadriplejia. Afecta las cuatro extremidades del cuerpo es decir brazos y piernas. (Consejo Nacional de Fomento Educativo , 2010).

En lo que se refiere a la provincia de Imbabura el CONADIS, en el informe emitido en el año 2013, se han registrado 9831 casos de los cuales se describe principalmente las causas congénitas/genéticas; y, otras que se detallan a continuación.

Tabla 2
Causas de discapacidad física en Imbabura

CAUSA DE DISCAPACIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Accidentes de trabajo	255	3
Accidentes de transito	351	4
Accidentes deportivos	18	0
Accidente doméstico	320	3
Congénito/Genético	4232	43
Desastre natural/guerra	6	0
Enfermedad adquirida	3995	41
No se sabe	321	3
Problemas de parto	297	3
Trastornos nutricionales	3	0
Violencia	33	0
TOTAL	9831	100

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: CONADIS (2013)

2.1.5. Turismo accesible

(Pérez & González , 2003, pág. 12) afirman: “El turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

Se entiende que esta modalidad de turismo, se ha forjado, como aquel que garantiza el uso y disfrute de las personas que sufren de alguna discapacidad física, psíquica o sensorial; garantizando el derecho al uso del tiempo libre, y sobre todo de que tengan facilidades de acceso efectivo y sin distinción alguna.

Así pues, se puede afirmar que el turismo accesible va más allá y posiciona a los turistas en condición de discapacidad como personas capaces de efectuar similares actividades que cualquier otra persona, pero lo importante es resaltar que la inclusión garantiza el cumplimiento de los derechos individuales de cada persona sin importar las capacidades que tengan; pretende incorporar los principios de diseño y accesibilidad universal, así como el disfrute total y en condiciones igualitarias de los destinos y productos turísticos.

(Pérez & González , 2003) Presentan una relación entre turismo accesible y turismo social, para lo cual afirman que:

El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas.

La aproximación de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

En ese orden de ideas, la inclusión es trascendente para cambiar la disposición para el desarrollo del turismo y cambiarlo por una visión del turismo como vía de desarrollo para una sociedad, en todo aspecto, que beneficie a cada uno de sus miembros sin importar ningún aspecto social o económico. Implica un reconocimiento de la persona con discapacidad como sujeto pleno de derechos, dentro de los cuales la recreación y cultura ocupan un renglón importante en su calidad de vida.

(Hoyo & Molina, 2010, pág. 116) afirman: “Países como España, México, Perú e incluso Chile han apostado por la accesibilidad y la inclusión en el turismo, promoviendo una actividad turística responsable que se ha manifestado como una vía para solucionar los problemas sociales a los que hoy en día enfrenta y que son obstáculos para el desarrollo del sector turístico y la comunidad en general”.

Hay que hacer notar que, visto el potencial para el sector turístico de la ciudad de Ibarra, y su planta hotelera, se hace imprescindible sensibilizar a los empresarios sobre las necesidades que tiene el cliente con discapacidad, y que está amparado en la Ley, al exigir el cumplimiento de lineamientos que, no solo den confort a su estadía, también lo motiven a desarrollar con mayor frecuencia actividades de recreación.

En tal virtud, es necesario identificar que el segmento de mercado de personas con discapacidad, representa un mercado con exigencias y necesidades que deben ser ofertadas para que se pueda generar una experiencia satisfactoria del turismo.

En conclusión, esta modalidad de turismo es aquella que se encuentra adaptada, accesible y sostenible. Habla de acrecentar la aptitud de los servicios turísticos que se ofrecen a una demanda ampliada, concentra los principios de accesibilidad universal y diseño para todos que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deban concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas.

2.1.5.1. Aspectos Tangibles

(Gómez, 2004), describe aspectos que pueden apreciarse de manera directa e indirecta, que son trascendentales en el desarrollo del turismo accesible.

Accesibilidad al medio físico natural y construido: Las personas con movilidad y/o comunicación reducida demandan reparo en cuanto a la accesibilidad al medio físico, así como otros servicios o informaciones adicionales que faciliten su independencia, y manejar eficientemente estas condiciones serán la diferencia en lograr un resultado exitoso y de plenitud en los turistas con discapacidad.

La Norma INEN 042, establece que solo en edificios existentes que se remodelen para hacerlos accesibles pueden admitirse condiciones a la accesibilidad, las cuales son:

- **Adaptabilidad:** representa la oportunidad de modificar las estructuras físicas con el objetivo de facilitar el acceso a las personas con discapacidad y orientar el cumplimiento de turismo para todos.

- **Practicabilidad:** Adaptación restringida a circunstancias mínimas de los espacios para ser utilizados por las personas con movilidad reducida.
- **Visibilidad:** Accesibilidad estrictamente limitada al ingreso y uso de los espacios comunes y un local sanitario que permita la vida de relación de las personas con movilidad reducida.

Por lo tanto, se requiere de la accesibilidad al medio físico para garantizar el uso de los bienes y servicios en forma autónoma y segura. En caso de no existir dicha accesibilidad y ante la presencia de diversos obstáculos.

Accesibilidad comunicacional e informativa

Continuando con Gómez (2004), “en todas las ciudades existen obstáculos que impiden o dificultan el acceso físico a un establecimiento, tales obstáculos se conocen como barreras físicas (por ejemplo, puertas, escaleras, desniveles, etc)”. (...) Las mismas son de índole material y se presentan cuando las dimensiones y/o diseño obstaculizan la autonomía e independencia de las personas.

Las barreras físicas más destacadas son, entre otras, las siguientes:

- Entradas a accesos por medio de escaleras sin rampas.
- Accesos internos en edificios a instalaciones en planta alta, solo por escaleras y sin ascensores.
- Falta de espacio para desplazamiento o ubicación en habitaciones, restaurantes, comercios, medios de transporte, cabinas telefónicas.
- Baños no adaptados, o poco espaciosos.
- Falta de lugares de estacionamiento reservados
- Falta de rampas en veredas o disminución de cordones

- Barreras en el transporte (paradas, vehículos, señalización)

2.1.5.2. Aspectos intangibles:

Imaginario social y cultural: Es oportuno aquí la existencia de ciertas barreras sociales y culturales, Las mimas se establecen cuando la sociedad valora negativamente a las personas con movilidad y/o comunicación reducida, por no corresponder al modelo humano, mental y funcionalmente “estándar” que se ha ido utilizando y se usa como patrón subjetivo de evaluación. “Por tanto, un trato inadecuado a las personas con movilidad y/ comunicación reducida resultan perjudicial, o aún más, que las barreras físicas” (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), 2005, pág. 123).

La principal barrera social o cultural que deben enfrentar las personas con movilidad y/o comunicación reducida es encontrarse con gente que los ve y los trata como sujetos de compasión, y no, como personas comunes a quienes el solo hecho de tener restringida alguna de sus capacidades no les impide el ejercicio de sus derechos, entre ellos, el libre goce de su tiempo libre en actividades turísticas y recreativas (Alles, 2009).

Atención y trato inclusivo: Existe diferentes pautas y sugerencias con relación al trato social en general a personas con movilidad y/o comunicación reducida. No obstante, y ya en su rol de turistas, debe tenerse en cuenta algunos principios adicionales que se basan en la necesidad de eliminación de las barreras sociales y comunicacionales (Pérez & González , 2003).

Muchas personas, en especial turistas de edad avanzada, no se consideran discapacitados, aún en el caso de que hayan sufrido alguna pérdida de movilidad o tengan deficiencias visuales o auditivas.

Los rótulos y un lenguaje inapropiado pueden resultar ofensivos. Hay que dejarse guiar por el turista y utilizar las palabras que él usa. En particular, debe evitarse etiquetar determinados servicios como “adecuado” o “inadecuado” para ellos, es vital descubrir que es lo adecuado para cada persona en particular (Gómez, 2004, pág. 124).

2.1.5.3. Dificultades del turismo accesible

No cabe duda de que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico, pero a la vez representa una experiencia personal. La oferta turística es el medio por el que se llega a esta experiencia turística y se compone de un conjunto de elementos vinculados a una zona geográfica (Pérez M. , 2003)

Uno de los principales problemas que ha enfrentado la inversión en accesibilidad es que erróneamente se ha pensado solo en el 5% de la población con discapacidad y no en el total de la población a quienes se les beneficiaría. (Asociación colombiana de sordociegos, 2013)

El problema radica en la falta de información con la que se encuentran las personas con discapacidad y la falta de conocimiento de las necesidades reales durante la experiencia turística, de estos colectivos. A diferencia del resto de turistas, existen atributos, que, para los turistas con discapacidad, que no se pueden compensar como consecuencia de una información errónea o incompleta (Molina & Gemma Canons, 2010, pág. 120).

Las autoras citan un ejemplo; una persona usuaria de una silla de ruedas que reserva en un hotel la habitación adaptada y a su llegada se encuentra

con que ésta ha sido ocupada. Este turista no tiene una alternativa, a diferencia del cliente que habría pedido una habitación con vistas al mar y finalmente el hotel le ha proporcionado una con vistas al jardín (M, Droging, & Wiggins, 2004). “Para el colectivo con discapacidad, las condiciones básicas requeridas no pueden ser compensadas por otros atributos. Así mismo la mayoría de los establecimientos disponen de habitaciones adaptadas, pero no de espacios comunes adaptados y ello dificulta el confort de estos clientes” (Molina & Gemma Canons, 2010); así pues, siempre habrá limitaciones.

Así pues, se entiende que las limitaciones en la modalidad de turismo inclusivo, se originan desde el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad no significa solo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad a lugares públicos, sino que significa ofrecer acceso a cualquier espacio a personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, personas con obesidad, personas de talla baja, papás con carriolas; es decir, se está hablando prácticamente de un 50% de la población. Desde esta perspectiva, es cuando, en realidad, se vuelve atractivo el invertir en accesibilidad y por consiguiente en turismo inclusivo.

2.1.5.4. El turismo accesible como oportunidad de mercado

Toda vez que se ha revisado teóricamente los antecedentes del turismo accesible y sus limitaciones, se puede manifestar que mejorar las facilidades de la oferta turística para que la demanda, específicamente los segmentos de mercado de personas con discapacidad puedan hacer uso de los servicios turísticos, ampliaría el alcance de la oferta, generándose una mejor experiencia a los clientes internos y externos ya que la experiencia sería grata.

En este sentido es importante recalcar que la idea, no es generar servicios diferenciados y exclusivos para este segmento, la idea sería, en las mismas instalaciones generar facilidades tanto para las personas con discapacidad como para los acompañantes de estas personas, con las que generalmente viajan, ya que solos no pueden hacerlo.

(Alonso & Dinares, 2006) refieren:

El número de personas con discapacidad es un segmento de población con un crecimiento continuo a razón de los cambios sociodemográficos, la mayor esperanza de vida, los accidentes laborales y viales y de los nuevos estilos de vida de la sociedad actual. Los principales detonantes de este aumento están relacionados principalmente con los accidentes de tráfico, la siniestralidad laboral, el envejecimiento y las enfermedades que cursan secuelas. (p. 123)

En definitiva, con la aplicación del turismo accesible se puede hablar de progresos que trascienden en todos los usuarios y que desafían la mejora de los servicios turísticos en general. La visión de este tipo de turismo es generar un turismo para todos, facilitar el desarrollo de las actividades en el grado de normalidad posible.

2.1.5.5. Recomendaciones para lograr un turismo accesible, un turismo para todos.

(Marchal, 2010, pág. 56) Describe cinco recomendaciones para lograr un turismo inclusivo.

- **Primero.** El personal administrativo y operativo de una empresa de turismo debe colaborar en cooperación y con un trabajo sincronizado, para optimizar los recursos y hacer de la vista del turista una grata experiencia.

- **Segundo.** Incorporar procesos de capacitación continua para el personal administrativo y operativo que trabaja en las empresas turísticas, y hacer seguimiento de los resultados obtenidos.
- **Tercero.** Tomar en cuenta que los lineamientos de accesibilidad son un requisito obligatorio, y se deben cumplir así sea mínimo el grupo de personas con discapacidad que hagan uso de dicho establecimiento turístico.
- **Cuarto.** Fortalecer la calidad de servicio para enlazarla a la buena experiencia del cliente en el establecimiento turístico.
- **Quinto.** Los grupos de personas con discapacidad deben formar parte de este proceso de fortalecimiento de los servicios; considerar sus propuestas y experiencias.

Finalmente, la accesibilidad ha sido vista como una molestia para los dueños de los establecimientos hoteleros, antes que como un requerimiento para ampliar su cartera de clientes.

2.1.5.6. Turismo accesible en Ecuador

En Ecuador, se puede hacer énfasis de que desde la Vicepresidencia del licenciado Lenin Moreno (20017-2013), se ha venido desarrollando el Manual de Accesibilidad Universal para sector de Servicios de Alojamientos Turísticos, dentro de la gran filosofía de atención al discapacitado, el turismo se ha transformado en una actividad que genera permanente afluencias de visitantes e ingresos económicos (Medina, Turismo, ambiente y transporte aéreo , 2016).

Ecuador ha dado sus pasos con el afán de cambiar la realidad de las personas con discapacidad, un ejemplo de ello es que, en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,

documento que en su artículo 30.- describe el derecho a la Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte: inciso 1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad.

2.1.6. Turismo en la ciudad de Ibarra

Ibarra, conocida como la capital de la provincia de los lagos, Imbabura, está ubicada a 115 km de la ciudad de Quito, y a 125 de la ciudad de frontera de Tulcán, a una altitud de 2.225 m.s.n.m. Posee un clima seco y templado, con una temperatura promedio de 18°C.

Está constituida por cinco parroquias urbanas: San Francisco, El Sagrario, Caranqui, Alpachaca y Priorato; y siete parroquias rurales: San Antonio, La Esperanza, Angochagua, Ambuquí, Salinas, La Carolina y Lita, en la que cohabitan varias culturas que hacen de la provincia un territorio diverso en el contexto natural y cultural (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra, 2015).

Así pues, es posible afirmar que el turista que llegue a Ibarra, podrá disfrutar de un ambiente placido, la cercanía de atractivos, paisajes admirables, comunidades indígenas y afroecuatorianas a tan solo 20 minutos de distancia cada una, plazas, museos, lugares tradicionales, cascadas, cerros y como no la diversidad gastronómica que deleitara hasta el paladar más exigente.

De acuerdo al (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra, 2015), se identifica que en el todo el cantón, las manifestaciones culturales

representan un 70% del total de atractivos y los sitios naturales el 30% restante.

Ahora bien, analizado el segmento de mercado de personas en situación de discapacidad, las limitaciones que deben afrontar al momento de hacer turismo; y, que los hoteles objeto de estudio se encuentran en el centro de la ciudad de Ibarra, se expone que el Sector 3, es una de las mejores opciones para visitar, al cual está compuesta por los siguientes atractivos:

- Artesanías de la parroquia San Antonio
- Centro histórico de Ibarra
- Mirador el Arcángel San Miguel
- Museo del Banco Central
- Caranqui (Museo Templo del Sol, arqueología, iglesia del Señor del Amor)
- Comida tradicional en especial los helados de paila y arropo de mora.
- Autódromo Internacional José Tobar Tobar
- La laguna de Yahuarcocha, historia y mitos.

2.1.7. Guía turística

(Chávez & Martínez , 1994) refieren que una guía es un libro de preceptos o indicadores que encaminan o dirigen, el cual contiene una serie de instrucciones a seguir, ordenadas en forma lógica mostrando el camino más adecuado para realizar algo. Desde el punto de vista pedagógico enseña que pasos hay que seguir para el desarrollo de una determinada actividad a realizar.

Tiene como características principalmente el manejo actual de ambiente, ya que su objetivo es brindar información de forma práctica y sencilla sobre el

tema para el cual fue creado. Así mismo, debe explicar información de las características del lugar, en el caso de la presente guía, los servicios que presta el hotel y las facilidades que tiene para las personas en situación de discapacidad.

Las autoras recomiendan pautas a fin de lograr los objetivos que se persigue con la elaboración de una guía:

- Debe ser accesible a todas las personas que está destinada, ya que, si pretende ser una herramienta de ayuda, pues esta deberá estar al alcance de los usuarios.
- La información contenida, debe ser de fácil comprensión, no debe contener palabras confusas, ambigüedades que desorienten el objetivo primordial que será informar.
- Debe enfocarse a comunicar y orientar, ya que con ella el usuario recibirá ayuda sobre el tema para el que fue creada.

En particular, son condiciones que se aplicarían al hacer la propuesta de este trabajo.

2.1.8. Promoción turística

La idea de promoción turística, se refiere a la difusión de un lugar como un destino para los turistas. Es importante señalar que la llegada de visitantes en una ciudad o un país genera ingresos para el lugar, donde la importancia de la promoción del turismo.

Se puede hablar de la campaña de promoción turística cuando se trata de poner de relieve las actividades y negocios que se desarrollan para que los viajeros potenciales conocer los atractivos de un destino y decidieron planificar

una visita. Estas campañas buscan revelar importante natural, histórico, cultural y otros destinos.

La promoción turística persigue objetivos, entre los más habituales están los siguientes:

- Fomentar lo que sería la promoción y atractivo turístico de un lugar.
- Aumentar y dar a conocer la oferta que existe para el turista.
- Captar eventos de cierta relevancia para la zona.
- Incentivar la implicación de todos los profesionales relacionados con el turismo para impulsar el mismo y atraer a mayor número de visitantes.

Para poder conseguir todos esos fines y otros muchos más se puede recurrir a un sinfín de herramientas de promoción turística. No obstante, entre todas ellas destacan las siguientes: jornadas, ferias, congresos, visitas de interés turístico, fiestas, eventos, congresos, rutas...

2.1.9. Proyectos enfocados a las personas en situación de discapacidad en Ecuador

Como efecto de la baja cobertura a las necesidades de las personas en situación de discapacidad, la FENEDIF con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está trabajando en el Proyecto de impulso al Desarrollo Incluyente de las personas con discapacidad en Ecuador, cuyo propósito fundamental es disminuir los niveles de discriminación y exclusión de la población con discapacidad y, para el efecto se diseñó, entre otras, una estrategia de difusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los

Derechos de las Personas con Discapacidad; y, también, sobre los artículos relacionados con la discapacidad que constan en la actual Constitución Ecuatoriana. Ambos instrumentos jurídicos entraron en vigencia en el año 2008 y es indispensable su conocimiento para la exigibilidad de los derechos de la población con discapacidad.

Además, se sumó una segunda estrategia, de capacitación, sobre la nueva normativa para la conformación, registro y acreditación de las asociaciones de la sociedad civil, en busca de fortalecer la gestión de los movimientos asociativos. Esta gran estrategia de difusión / capacitación se cumplió mediante la realización de talleres participativos en cada una de las cabeceras provinciales del país, en cuya ejecución participaron también Disability Rights Fund, CONADIS y las asociaciones provinciales de personas con discapacidad física.

Por su lado, el Ministerio de Turismo de Ecuador se unió a la celebración del Día Mundial de Turismo y se sumó a la propuesta de la Organización Mundial que busca promover la accesibilidad universal a este sector, para ello firmó un convenio interinstitucional con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF).

El documento busca ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social de las personas con discapacidad y que el turismo pueda ser disfrutado por todos. Se prevé, además, ejecutar acciones conjuntas que ayuden a la integración social de las personas con discapacidad, a través del fortalecimiento del proyecto Inclusión Socio-Laboral de Mujeres y Jóvenes con Discapacidad en el sector de turismo accesible en Ecuador.

Cabe indicar que, tras la firma del convenio, el Ministerio de Turismo tiene previsto trabajar en la elaboración de una Guía de Operadores y Prestadores de Servicio Turístico para personas con discapacidad y sus familias, se elaborará una Guía Virtual para Turismo Accesible en el Ecuador, se diseñará un Circuito y Rutas Turísticas Accesibles, se impulsará emprendimientos de apoyo turístico, se elaborará un Diagnóstico de Accesibilidad en la infraestructura hotelera; y por último, en la APP Ecuador Travel, en su versión para IOS y Android, se aplicará un programa que permita que las personas no videntes puedan tener accesibilidad a la información que contiene la aplicación móvil.

En la provincia, el Gobierno Provincial de Imbabura, a través del Parlamento Provincial de Imbabura, la mesa N° “Grupos de atención prioritaria”, en coordinación con el Patronato provincial trabaja en proyectos de campañas médicas de prevención con las personas en situación de discapacidad de las 36 parroquias rurales.

2.2. Fundamentaciones

Tabla 3
Fundamentaciones

<p>Fundamentación turística</p> <p>La (OMT, 2001) en el Código de Ética para el turismo</p>	<p>Artículo 1.- Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades:</p> <p>1.- Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.</p> <p>Artículo 2.- El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo</p> <p>2.- Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.</p>
<p>Ministerio de Turismo</p>	<p>Guía Virtual para Turismo Accesible en el Ecuador, se diseñará un Circuito y Rutas Turísticas Accesibles, se impulsará emprendimientos de apoyo turístico, se elaborará un Diagnóstico de Accesibilidad en la infraestructura hotelera; y por último, en la APP Ecuador Travel, en su versión para IOS y Android, se aplicará un programa que permita que las personas no videntes puedan tener accesibilidad a la información que contiene la aplicación móvil.</p>
<p>Fundamentación legal</p> <p>Constitución de la República (2008)</p>	<p>Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos como el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.</p> <p>Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:</p> <p>3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.</p> <p>7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.</p>

Ley Orgánica de Discapacidades	Registro Oficial N° 796 del 25 de septiembre de 2012, se puede hacer énfasis en que ampara a las personas con discapacidad; establece un sistema de prevención de discapacidades, atención e integración de personas con discapacidad que garantice su desarrollo y evite que sufran toda clase de discriminación, incluida la de género.
Reglamento Técnico “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”, Resolución del INEN 91. Registro Oficial 69 de 18 de noviembre de 2009,	Establece los requisitos que deben cumplir los espacios de uso público y privado, para definir las condiciones de accesibilidad de todas las personas a fin de proveer seguridad y prevenir los riesgos para la salud y la vida.
Plan Nacional del Buen Vivir	Objetivo 2 “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad” (Secretaría Técnica de Planificación y Desarrollo, 2013), objetivo que hace énfasis en el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.

Elaboración: Guzmán Marjorie

Es claro que, este trabajo encaminado a aportar a mejorar la oferta diseñada para las personas en situación de discapacidad está sustentada en varios componentes legales que garantizan los derechos de este importante segmento de mercado.

2.3. Interrogantes de investigación

1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad física en la infraestructura hotelera de la ciudad de Ibarra?

2. ¿Cuáles son las limitaciones que experimenta el turista con discapacidad física al acceder a servicio de alojamiento en un hotel?

3. ¿Cuál es la herramienta adecuada para informar a la demanda hotelera sobre los lineamientos de accesibilidad turística?

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo del presente trabajo, se caracterizó por ser metódico y sistemática, el cual viabilizó en la consecución de conocimientos teóricos y la conjugación con la investigación de campo para desarrollar una propuesta alternativa, enfocada en orientar información sobre el turismo accesible la ciudad de Ibarra.

3.1. Tipo de investigación

La ejecución de un estudio conlleva la aplicación de una metodología real y práctica. Para el desarrollo del presente trabajo “Oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad, para el diseño de una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra” se aplicó una serie de métodos, técnicas y uso de herramientas.

3.1.1 Investigación bibliográfica

“La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada” (Paz, 2002).

En este contexto se desarrolló a través de la identificación de textos de autores que refieren al turismo inclusivo, turismo accesible, discapacidades y sobre los lineamientos de accesibilidad turística. En una primera parte, se hizo una revisión al registro bibliográfico en el portal www.utn.edu.ec, de libros disponibles en la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte sobre oferta,

demanda, turismo inclusivo, discapacidad física, hotelería; para lo cual se identificó textos de autores como: (Alles, 2009) (Bella, 1991) (Alonso & Dinares, 2006) (Hoyo & Molina, 2010).

En una segunda parte, se recurrió a la revisión de fuentes en internet, donde se encontró dos documentos importantes: “Recomendaciones generales para un turismo accesible para todos, editado por la Organización Mundial de Turismo en el año 2014”, en el que se describe el conexto del turismo accesible a nivel internacional, así como sugerencias a seguir para lograr los objetivos de esta modalidad de turismo.

A nivel nacional, considero un documento valioso para revisar y por tal motivo lo use como una guía en el desarrollo del trabajo, “La Agenda Nacional para la Discapacidades”, generado por el CONADIS en el año 2013; documento que, refleja la realidad de las personas en situación de discapacidad, el trabajo que se ha realizado con ellos en los último 8 años; así como, lineamientos a seguirce en el arduó trabajo pendiente en el área de la inclusión.

También, se consideró como parte integral, la revisión del catastro de establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra, para aplicar los respectivos instrumentos de investigación, ya que se ubicó geográficamente los hoteles para el posterior trabajo de campo.

Así pues, varios documentos que se detallan en la bibliografía, los cuales fueron revisados y analizados, como base y soporte para la ejecucion del trabajo.

3.1.2 Investigación de campo

(Aguilar, 2004) Describe que este tipo de investigación es un “proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”.

En tal virtud, una vez concluida la revisión bibliográfica, para este objetivo la revisión del catastro de establecimientos turísticos se procedió al trabajo de campo. Se hizo un sondeo de los hoteles, en la primera semana de abril de 2016 se solicitó el acceso para la aplicación de los instrumentos de investigación esto es: la encuesta a los propietarios y/o administradores y recepcionistas, actividad con lo que no se tuvo inconveniente ya que no fue necesario presentar un oficio. Cabe indicar que como todos están ubicados en el centro de la ciudad de Ibarra, se lo desarrolló en dos semanas, hasta la tercera semana de abril.

Como indicadores de medición, en una lista de chequeo se fue identificando el nivel de cumplimiento de cada indicador considerado; se tomó como base los lineamientos considerados en la Norma INEN 042, los cuales resumen las condiciones que debe cumplir sobre aparcamiento, espacios de acceso, puerta de entrada, vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario; huecos de paso, aseos de uso común, escaleras, ascensores y habitaciones accesibles, indicadores que se fue evaluando en cada hotel, siguiendo una ruta en diferentes días como se detalla a continuación.

Tabla 4
Lista de hoteles investigados

HOTELES					
N°	NOMBRE	CATEGORIA (ESTRELLAS)	DIRECCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	FECHA DE VISITA
1	Ajavi	4	Av. Mariano Acosta 16-38	2955555	11/04/2016
2	La Giralda	3	Av. Atahualpa 15-142 y Bonilla	2956002	12/04/2016
3	Colombia Confort	2	Avda. Jaime Rivadeneira #222 y Elías Almeida	2604058	15/04/2016
4	El Conquistador	4	Autopista Yahuarcocha km. 9	2580285 / 0997833992	17/04/2016
5	Montecarlo	4	Av. Jaime Rivadeneira 5-55 y Oviedo	2958266 /958182	19/04/2016
6	La Nueva Estancia	3	García moreno 7-58 y Sánchez y Cifuentes	2951444	21/04/2016
7	Turismo Internacional	4	Juan Hernández s/n y Rafael Troya	2956331	23/04/2016
8	Sierra Norte	3	Av. Mariano Acosta s/n y M. Cañizares	2632436	24/04/2016
9	Madrid # 2	2	Pedro Moncayo 7-41 y olmedo	2950796	24/04/2016

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Catastro De Establecimientos Turísticos Del Cantón Ibarra.

En el caso de los turistas o clientes en situación de discapacidad, la investigación no fue ágil, ya que de acuerdo a los registros de los hoteles y las encuestas aplicadas el ingreso de este tipo de turistas es limitado, un turista cada trimestre, lo cual dificultó el cumplimiento del segundo objetivo específico.

Con este antecedente, se hizo una visita a la Asociación de personas con discapacidad Luchando por un Buen Vivir, de la ciudad de Cotacachi, representada por el ingeniero Daniel Sarzoza, quien forma parte de los programas a nivel del cantón, sobre el tema de accesibilidad, con el fin de obtener información de una persona que puede dar el criterio desde el punto vista y la experiencia de persona con discapacidad, profesional en el área de turismo, gestor de programas de accesibilidad, ponente, escritor, funcionario público ya que tuvo la responsabilidad de asumir por un corto periodo el cargo de Vicealcalde del cantón Cotacachi; político, ya que en conjunto con el magister Jomar Cevallos actual alcalde, fundaron el Movimiento Vivir Bien; en sí, una persona con una visión amplia de las limitaciones que puede tener una persona en situación de discapacidad, al momento de hacer uso de su derecho al esparcimiento y recreación. Cabe indicar que, se aplicó cuatro encuestas a miembros de esta Asociación.

Como ya se indicó, acceder a turistas en situación de discapacidad fue difícil, en la tercera semana del mes de junio de 2016 también se recurrió al grupo de personas con discapacidad de la mesa 9 del Foro del Parlamento de Imbabura “Grupo de atención prioritaria” del Gobierno Provincial de Imbabura en el cual se aplicó 20 encuestas; a fin de, identificar las limitaciones que tienen al momento de viajar, trabajo que fue coordinado con la licenciada Tanya Endara, presidenta del Patronato.

Toda vez que se contó con la recopilación de los datos, de fuentes primarias y secundarias se procedió al análisis e interpretación de los mismos.

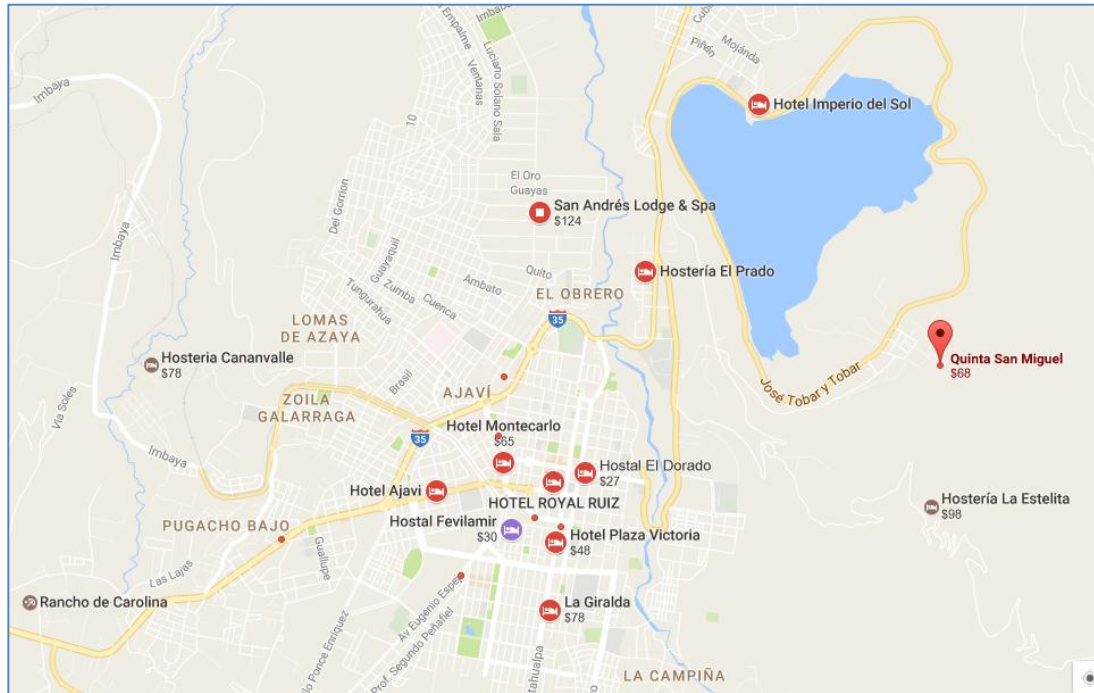


Figura 1. Mapa de ubicación de los hoteles

3.2. Métodos de investigación.

Para esta investigación se emplearon los siguientes métodos.

3.2.1. Teóricos.

3.2.1.1. Inductivo-deductivo

El método inductivo, es aquel método que va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquel que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias

suposiciones, es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez (Posso, 2013).

Toda vez que se ha revisado la teoría de este método, se procederá a su aplicación, por una lado tomando como premisa la realidad de la oferta hotelera con respecto al cumplimiento de lineamientos de accesibilidad, por otro lado las limitaciones que encuentran las personas en situación de discapacidad al hacer uso de establecimientos de alojamiento como principios generales; y, generando como resultado una guía que sirva de soporte informativo al turista con discapacidad que llega a la ciudad de Ibarra y, necesita saber que hoteles facilitarían su estadía.

3.2.1.2. Analítico – sintético

“El análisis es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, en sus elementos para observar su naturaleza, peculiaridades, relaciones, etc. El análisis es la observación y examen minucioso de un hecho en particular” (Aguilar, 2004).

Por otro lado, la misma autora expresa que; “La síntesis es la meta y resultado final del análisis, por medio del cual se logra la comprensión cabal de la esencia de lo que se ha conocido en todos sus aspectos particulares o sea del análisis”.

En el desarrollo del presente trabajo, este método facilitó principalmente la relación entre la aplicación de los lineamientos de accesibilidad por parte de la oferta, y los requerimientos de la demanda.

3.3. Técnicas

Una técnica de investigación, consiste en observar un fenómeno, hecho o caso, recopilar información para posterior análisis calificativo y cuantitativo; corresponde a observar un elemento y en el identificar el comportamiento de indicadores (Posso, 2013).

3.3.1. Entrevistas

(Folgeiras, 2009) refiere:

La entrevista es una técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando. La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación.

Por su lado (Posso, 2013), manifiesta que las entrevistas pueden ser estructuradas y no estructurada. En el presente trabajo de aplico, la de carácter no estructurada, ya que como la describe Posso, tiene un carácter flexible y deja mayor libertad al entrevistador para modificar y adaptar las preguntas a las características particulares del entrevistado, y a estos para elaborar sus propias respuestas.

Si bien, en la planificación de la visita para la entrevista se tenía previsto una lista de preguntas abiertas, constituyeron una guía para orientar la entrevista, ya que el entrevistado fue aportando con valiosa información y las preguntas se fueron direccionando a los temas que se iban abordando. La entrevista se llevó a cabo en la casa del ingeniero Sarsoza, en la ciudad de Cotacachi, tuvo una duración de 45 minutos, tiempo en el que facilitó criterios desde el punto de vista de turista con discapacidad física; también recomendaciones sobre las necesidades y requerimientos de las personas con

discapacidad cuando hacen turismo, sugerencia para aplicarse en la propuesta del presente trabajo y sobre proyectos en los que se trabaja a nivel del cantón Cota cachi. Cabe indicar que esta entrevista fue una fuente de información veraz y muy acertada.

3.3.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (Ferrer, 2010).

En particular (Posso, 2013), refiere que las preguntas en una encuesta, independiente del tipo de pregunta que se haga, sea abierta o cerrada deben cumplir ciertas características o normas.

Primero que cada pregunta tiene la finalidad de obtener cierta información, por lo tanto, debe ser redactada de tal manera; las preguntas deben ser sencillas y claras, evitando términos confusos, cada pregunta debe referirse a un solo aspecto o relación lógica, la pregunta no debe sugerir la respuesta, las preguntas no deben redactarse en forma negativa, no realizar preguntas incómodas; en fin, sugerencias que se aplicó al momento de estructurar la encuesta de este trabajo. Las preguntas fueron en su mayoría cerradas, con opciones de respuesta para facilitar la comprensión y respuestas del encuestado, así como el análisis cuantitativo de los resultados.

Finalmente, para cumplir con el objetivo específico número dos, se aplicó una encuesta a personas con discapacidad, considerados el mercado meta de la investigación. La no presencia de un número considerable de estos en los hoteles de la ciudad de Ibarra, motivó que esta técnica se aplique a las

personas con discapacidad que trabajan con el Patronato del Gobierno Provincial de Imbabura.

También se encuesta a los recepcionistas de los hoteles para obtener información sobre la afluencia de este tipo de mercado a las instalaciones, sus peculiaridades, así como temas de capacitación recibida al respecto.

3.3.3. Lista de Chequeo en una ficha de observación

Estos recursos pueden ayudar al investigador a evaluar la calidad de un trabajo elaborado desde la perspectiva cualitativa. Las «guías» o listados siguen el orden del proceso de investigación que, en general, incluyen con mayor o menor detalle aspectos de las fases de la investigación como: justificación, recogida de la información, presentación y análisis de los resultados, discusión y elaboración y difusión del informe final (Palacios, María Sánchez , & Andrea , 2011).

Para el desarrollo de esta investigación, se diseñó una ficha de observación, considerando cada uno de los lineamientos universales de accesibilidad turística, con opciones de porcentaje al cumplimiento o no de estos parámetros.

En la ficha de observación, se describe nueve indicadores para verificar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra, se fue observando el cumplimiento o incumplimiento de las normas establecidas de acuerdo a la Norma INEN 042, de la que se extrajo el nivel de cumplimiento de los siguientes indicadores:

- Aparcamiento
- Acceso

- Puerta de entrada
- Vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario
- Huecos de paso
- Aseos de uso común
- Escaleras
- Ascensores
- Habitaciones accesibles

3.3.4. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste (Folgeiras, 2009).

Fue aplicado a las personas con discapacidad del grupo del Patronato del Gobierno Provincial de Imbabura, en el desarrollo de talleres que tienen de forma trimestral en las instalaciones de la Institución. De igual forma se aplicó a las recepcionistas de los hoteles, con el objetivo de recopilar información de una fuente primaria y compararla con la emitida por los administradores de los hoteles.

Se diseñó dos cuestionarios: el primero para ser aplicado a personas en situación de discapacidad para identificar las limitaciones que tienen al hacer uso de un servicio de alojamiento, fue construido con preguntas cerradas y se midió los siguientes indicadores:

- Género
- Edad
- Profesión u ocupación
- Tipo de discapacidad
- Ingresos personales
- Frecuencia de uso de servicio de alojamiento
- Compañía al hacer uso de servicio de alojamiento
- Tipo de alojamiento que usa con mayor frecuencia
- Limitaciones vividas al hacer uso de servicio de alojamiento

El segundo cuestionario se aplicó a los recepcionistas de los hoteles, para identificar el nivel de capacitación referente al trabajo operativo para personas en situación de discapacidad física; se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

- Frecuencia de visita de personas en situación de discapacidad al hotel
- Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad
- Acceso a capacitación
- Acceso a información sobre lineamientos de accesibilidad
- Capacidad de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad

3.3.5. Población

“Se puede entender como la suma total de unidades de investigación, pudiendo estar referidas a personas instituciones, hechos, etc, a los cuales hace referencia la investigación para lo que serán válidas las conclusiones que se obtenga” (Posso, 2013).

Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión.

3.3.6. Población de oferta hotelera

Cabe indicar que como primer grupo de población se tomó a la oferta de alojamiento en la ciudad de Ibarra, se revisó el catastro de establecimientos y se encontró siete hoteles.

3.3.7. Muestra de la planta hotelera

Tabla 5
Muestra de la planta hotelera

HOTELES					
N°	NOMBRE	CATEGORÍA (ESTRELLAS)	DIRECCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	FECHA DE VISITA
1	Ajavi	4	Av. Mariano Acosta 16-38	2955555	11/04/2016
2	La Giralda	3	Av. Atahualpa 15-142 y Bonilla	2956002	12/04/2016
3	Colombia Confort	2	Avda. Jaime Rivadeneira #222 y Elías Almeida	2604058	15/04/2016
4	El Conquistador	4	Autopista Yahuarcocha km. 9	2580285 / 0997833992	17/04/2016
5	Montecarlo	4	Av. Jaime Rivadeneira 5-55 y Oviedo	2958266 /958182	19/04/2016
6	La Nueva Estancia	3	García moreno 7-58 y Sánchez y Cifuentes	2951444	21/04/2016
7	Turismo Internacional	4	Juan Hernández s/n y Rafael Troya	2956331	23/04/2016
8	Sierra Norte	3	Av. Mariano Acosta s/n y M. Cañizares	2632436	24/04/2016
9	Madrid # 2	2	Pedro Moncayo 7-41 y olmedo	2950796	24/04/2016

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Catastro De Establecimientos Turísticos Del Cantón Ibarra

3.3.8. Población de demanda hotelera de personas con discapacidad

Por otro lado, es necesario indicar que para identificar a los turistas con discapacidad se tomó como población a los datos del INEC y CONADIS del año 2015, y sobre todo del área urbana del cantón Ibarra, la cual tiene una población con discapacidad de 6418 personas.

Tabla 6

Población de personas en situación de discapacidad en la zona urbana en Ibarra

CANTÓN IBARRA	ÁREA	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
	URBANO	6 418	120 836	4 602	131 856
	RURAL	417	6 332	1 116	7 865
	Total	6 835	127 168	5 718	139 721

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Catastro De Establecimientos Turísticos Del Cantón Ibarra.

Sin embargo, en el desarrollo de la investigación, se identificó que el porcentaje de turistas con discapacidad es mínima, un turista cada tres meses en el mejor de los casos, razón por la que se aplicó a miembros del grupo de personas con discapacidad que participan en actividades en el Patronato del Gobierno Provincial de Imbabura, y se realizó una entrevista al ingeniero Daniel Sarzoza, representante de las personas con discapacidad en Cotacachi, con el afán de determinar sus requerimientos al momento de hacer turismo, ya que si bien no es una población numerosa, es valiosa al ser actores directos que manifestaron sus necesidades al momento de hacer uso de establecimientos de alojamiento y las limitaciones que presentan.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo hace referencia a los resultados generados de la aplicación de los instrumentos de investigación.

En una primera parte se presenta el análisis de las fichas de observación, instrumento con el que se diagnosticó el nivel de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad en 9 hoteles ubicados en la ciudad de Ibarra, en donde se evaluó el limitado cumplimiento de los mismos.

En una segunda parte, se describe el análisis a la demanda, en este caso las limitaciones que presentan las personas con discapacidad al hacer uso de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Ibarra. Cabe indicar que esta demanda es mínima por lo que se aplicó una gran parte de las encuestas al grupo de discapacitados con el que trabaja el Patronato del Gobierno Provincial de Imbabura.

Finalmente, el análisis de las encuestas aplicadas a los propietarios/gerentes de hoteles, con el objetivo de identificar el nivel de cumplimiento en la aplicación de los lineamientos de accesibilidad; posterior a ello, se describe los resultados de las encuestas aplicadas a los recepcionistas con el afán de identificar el tamaño del mercado a nivel local, es decir la cantidad aproximada de turistas con discapacidades que hacen uso de las empresas de alojamiento en la ciudad de Ibarra.

4.1. Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Ibarra

En este sentido es importante indicar que se realizó una visita a los hoteles de la ciudad de Ibarra, en lo que se identificó que tres hoteles cumplen con la normativa establecida por el Ministerio de Turismo, a pesar de que se les ha notificado la posibilidad de bajarles de categoría. Es el caso del Hotel La Giralda, el cual se ha sumado al cumplimiento de la normativa; sin embargo, no puedo hacerlo en su totalidad por cuestiones económicas y de espacio para el ascensor.

A continuación, se detalla la lista de hoteles y cuáles de ellos, cumplen o no con los lineamientos establecidos, para la calificación que se detalla en el anexo 2.

Tabla 7
Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad

ALOJAMIENTO	CATEGORÍA	CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDO AL INEN 042	LINEAMIENTOS QUE SÍ CUMPLEN
AJAVI	4	SI	85%	<ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento - Acceso - Puerta de entrada - Huecos de paso - Aseos de uso común - Habitación accesible
LA GIRALDA	3	SI	55%	<ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento - Acceso - Puerta de entrada - Huecos de paso - Aseos de uso común
COLOMBIA CONFORT	2	SI	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso
EL CONQUISTADOR	4	SI	55%	<ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento - Acceso - Puerta de entrada - Huecos de paso - Aseos de uso común
MONTECARLO	4	SI	35%	<ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento - Acceso - Puerta de entrada
LA NUEVA ESTANCIA	3	SI	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso
TURISMO INTERNACIONAL	4	SI	85%	<ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento

				- Acceso
				- Puerta de entrada
				- Huecos de paso
				- Aseos de uso común
				- Habitaciones accesibles
SIERRA NORTE	3	SI	15%	- Acceso
MADRID 2	2	SI	15%	- Acceso

Fuente: Aplicación de la ficha de observación
 Elaborado por: Guzmán Marjorie

La tabla describe la información correspondiente al cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad, recopilada a través de la ficha de observación aplicada. En una primera parte se expone la categorización del hotel; información de que, si cumplen o no con dichos lineamientos, el porcentaje de cumplimiento basado en los indicadores y que lineamientos están disponibles para el uso de las personas en situación de discapacidad. El cálculo de nivel de cumplimiento, está basado en relación a lo expuesto en el Anexo 2.

4.2. Análisis de la demanda

4.2.1. Análisis de las encuestas aplicadas a las personas en situación de discapacidad (PSD) física para identificar las limitaciones que tiene al hacer uso de servicio de alojamiento.

1. Género:

Tabla 8
Género del encuestado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	55
Femenino	17	45
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas aplicadas PSD

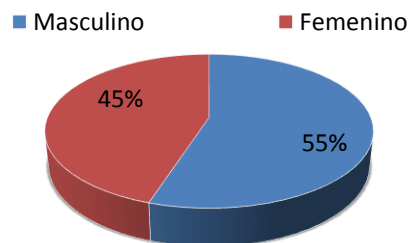


Figura 2. Género del encuestado

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. Los resultados describen que no existe un porcentaje significativo que difiera el número de hombres y mujeres con discapacidad que hacen uso de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Ibarra.

2. Edad:

Tabla 9

Edad del encuestado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
0 a 17 años	8	21
18-30 años	15	39
31-50 años	10	26
más de 51 años	5	13
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Encuestas aplicadas a PSD

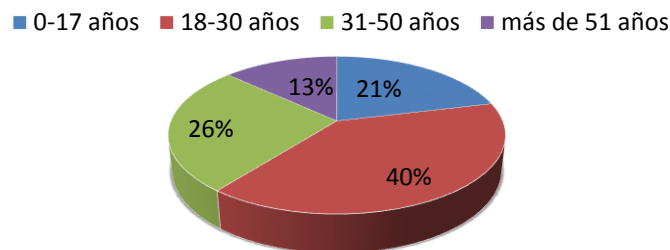


Figura 3. Edad del encuestado

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Encuestas aplicadas a PSD

Análisis. Se evidencia variedad de edades, sin embargo, prima los adultos entre 18 y 30 años, quienes desarrollan con mayor frecuencia actividades de turismo, o hacen uso de establecimientos de alojamiento, se puede argumentar que son personas en su mayoría con discapacidad física y salen por cuestiones de trabajo o tratamientos de salud y esparcimiento. Es evidente que las personas de entre 18 a 50 años, tienen mayor acercamiento al turismo, sustentados en factores como los ingresos económicos y la ayuda de familiares y el pago del 50% en pasajes aéreos, terrestres, descuentos en servicios de alojamiento, ingreso a atractivos, devolución del 100% del IVA, devolución de pago de alcabalas, en fin, algunos beneficios que facilitan el acceso a actividades de turismo.

3. Profesión u ocupación

Tabla 10
Ocupación del encuestado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	5	13
Empleado público	2	5
Empleado privado	6	16
Jubilado	2	5
Comerciante	4	11
Desempleado	19	50
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

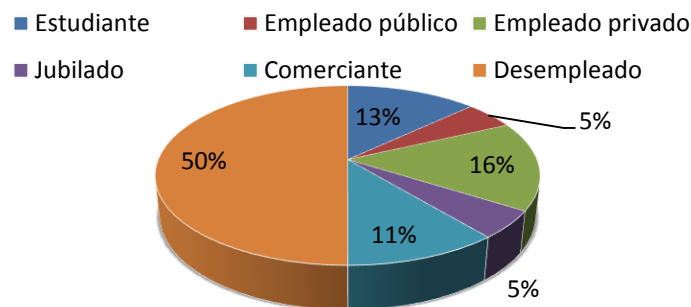


Figura 4. Profesión u ocupación

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. Si bien las discapacidades no deberían ser un limitante en el desenvolvimiento, el Estado ecuatoriano a través del Ministerio de Relaciones Laborales, ha implementado programas de inclusión social para ellos, persiste un porcentaje considerable de discapacitados desempleados. Probablemente porque sus opciones de trabajo no son las mismas tomando en cuenta que no pueden realizar todo tipo de actividades.

4. Tipo de discapacidad

Tabla 11
Tipo de discapacidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Discapacidad Física	26	68
Discapacidad Sensorial	6	16
Discapacidad Cognitiva	3	8
Discapacidad Intelectual	3	8
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

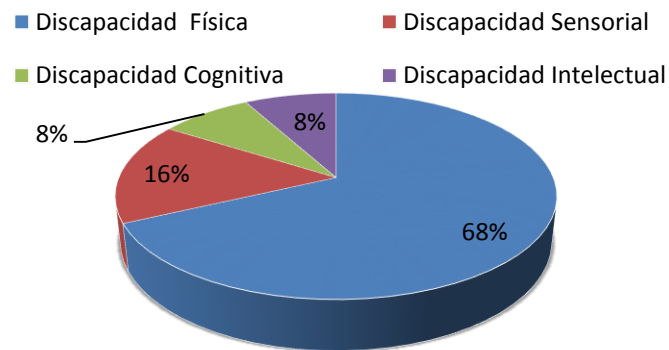


Figura 5. Tipo de discapacidad

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. El mayor porcentaje de personas manifestaron padecer una discapacidad física, ocasionada en su mayoría por accidentes de tránsito, accidentes laborales, enfermedades degenerativas no tratadas entre otros. Cabe indicar que estos datos concuerdan con los datos emitidos por el INEC, donde en la zona urbana de Ibarra se han registrado 6418 personas, de las cuales 3464 tienen este tipo de discapacidad, es decir el 54%.

5. Ingresos personales

Tabla 12
Ingresos económicos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ingresos propios	12	32
Bonos del gobierno	3	8
Dependiente de Padres / familiares	20	52
Otros	3	8
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

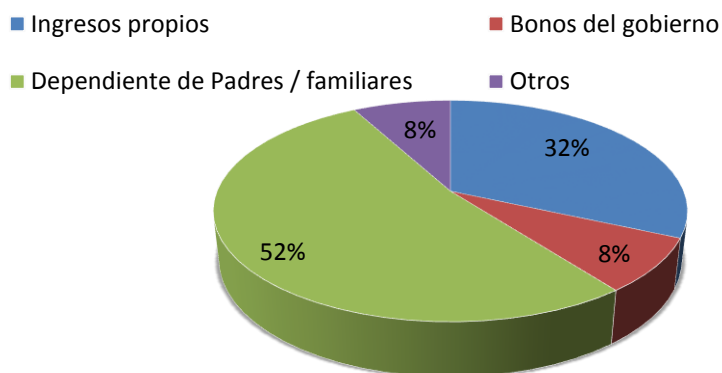


Figura 6. Ingresos económicos

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. El 52% de la población intervenida indicó que sus gastos los cubre con ingresos de familiares; probablemente a consecuencia de que 50% no tiene empleo, analizados en la pregunta 3. Cabe indicar que, al no ser un segmento con recursos económicos propios para los administradores de los hoteles, invertir en infraestructura para ellos no parecería una inversión oportuna, al no tener una demanda representativa.

6. ¿Cuándo fue la última vez que realizó un viaje de turismo y ocupó las instalaciones de un hotel?

Tabla 13
Frecuencia de viajes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hace menos de tres meses	4	11
Entre 3 a 6 meses	6	16
Entre 6 meses a 1 año	15	38
Hace más de 1 año.	9	24
No ha realizado viajes de turismo en que haya ocupado hoteles.	4	11
TOTAL	38	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

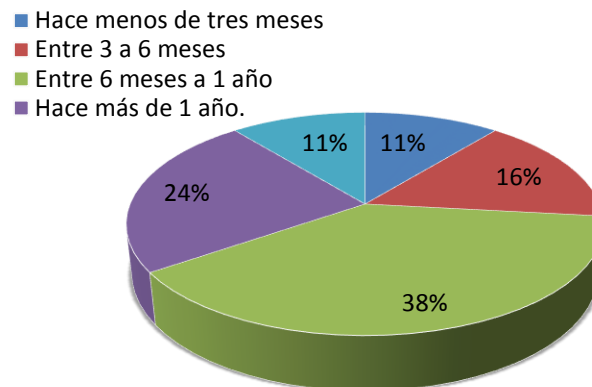


Figura 7. Frecuencia de viajes

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. Se puede evidenciar que las personas con discapacidad no viajan frecuentemente al no disponer de recursos económicos suficientes; máxime que en la mayoría de ocasiones no pueden movilizarse solos, sino que requieren de un acompañante a tiempo completo, razón por la que los propietarios de los hoteles consideran que invertir para este segmento e mercado es un gasto infructuoso.

7. ¿Con quiénes suele realizar actividades de turismo?

Tabla 14
Compañía en viajes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amigos	2	6
Familia	16	47
Pareja	9	26
Enfermero	5	15
Otros	2	6
TOTAL	34	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

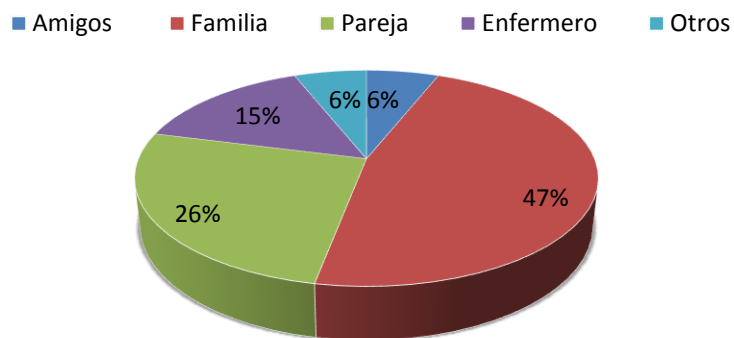


Figura 8. Compañía en viajes

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. El 73% realiza sus viajes con familiares o pareja, y son en su mayoría los convivientes y representan un lazo de mayor confianza. El 15% viaja con enfermeros contratados ya que no tienen otro respaldo de apoyo y en menor porcentaje lo hacen con amigos. De acuerdo a las experiencias recabadas, es difícil la movilización y por eso evitan salir de viaje.

8. ¿Qué tipo de establecimiento ocupó en su último viaje turístico?

Tabla 15
Establecimiento de alojamiento en viajes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hotel	14	40
Hostal	6	18
Hostería	8	24
Hostal residencial	4	12
Cabañas comunitarias	2	6
TOTAL	34	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

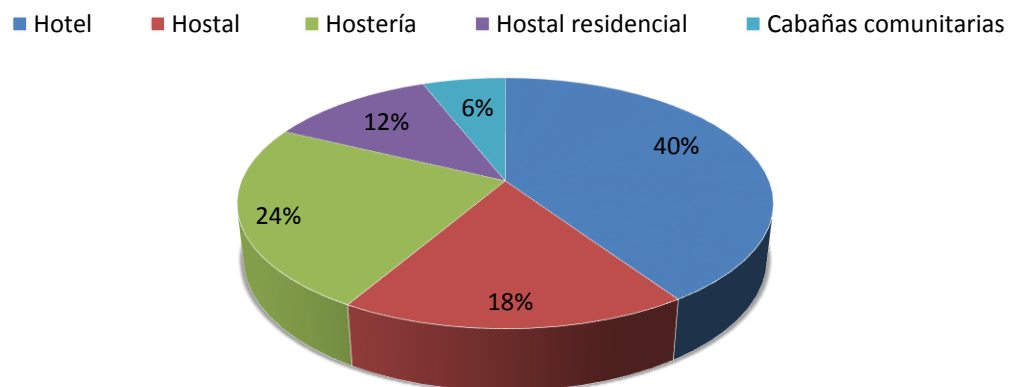


Figura 9. Establecimiento de alojamiento en viajes

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. Los resultados describen que el 40% prefieren los hoteles; en razón de que mientras mayor es la discapacidad, es más difícil la movilidad y solo los hoteles cumplen con parte de los lineamientos establecidos, por lo menos en la ciudad de Ibarra.

9. ¿Cuál fue la limitación más importante encontrada en el establecimiento de alojamiento ocupado en su último viaje turístico?

Tabla 16
Limitaciones en alojamiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Aparcamiento	4	12
Puerta de entrada	9	26
Vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario	16	47
Escaleras	5	15
TOTAL	34	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

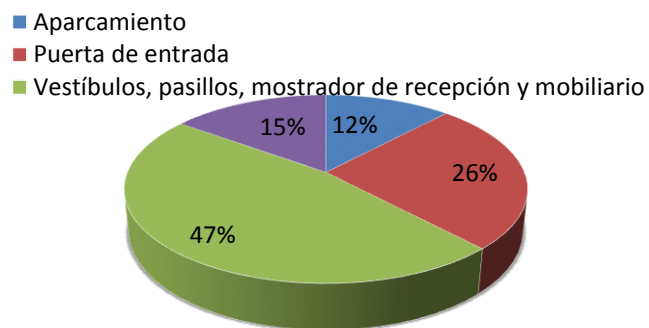


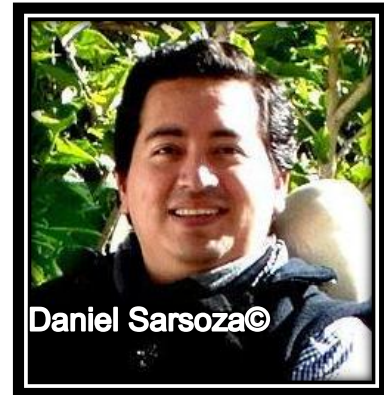
Figura 10. Limitaciones en alojamiento

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. El 47% indicó que la principal limitación que encontró en su último viaje en un establecimiento hotelero fue en los vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario. Información que se contrasta con la recopilada con la ficha de observación, donde se identificó que la mayoría de hoteles cumple solo con ingresos mediante ranflas y el resto lo consideran una inversión innecesaria al no tener una demanda significativa de este tipo de mercado.

4.2.2. Entrevista realizada al ingeniero Daniel Sarsoza, coordinador de la asociación de personas con discapacidad del cantón Santa Ana de Cotacachi “Luchando por un Buen Vivir”.

- **Nombre del entrevistado:** Daniel Sarsoza
- **Estudios superiores:** ingeniería en Administración De Empresas Ecoturísticas en Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- **Cargo actual:** Coordinador Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi



- **Fecha de la entrevista:** 20 de septiembre de 2016
- **Lugar de la entrevista:** domicilio del ingeniero Sarsoza
- **Nombre del entrevistador:** Marjorie Guzmán

A continuación, se transcribe la información recopilada en la entrevista realizada.

1.- Considera usted que la carencia de lineamientos de accesibilidad es un problema en los establecimientos turísticos

Definitivamente que sí, de acuerdo a una investigación que realizó el Consejo Nacional para las Discapacidades sobre el tema de accesibilidad con la Secretaria Nacional de Discapacidades, hicieron un análisis sobre la accesibilidad al medio físico en los sectores urbanísticos en la provincia de Imbabura, y se identificó que la ciudad de Ibarra tiene la mayor posibilidad de accesibilidad en referencia al presupuesto que manejan los Municipios, mientras más obra, mas accesibilidad, en función en cuanto a rampas tienen; sin embargo, habrá que pensar en cuánto beneficio crean las rampas sobre accesibilidad al medio físico en función de la población del territorio y a las

estadísticas de cada área de discapacidad; que no es lo mismo tener un semáforo inteligente que una ranfla para un número de personas en sillas de ruedas, no es lo mismo una ranfla a que te pongan un asesor y que no sea utilizado por que el costo del mantenimiento; en sí, costos operativos generan incongruencia en el factor económico pero en lo social tendría impacto, hay que analizar; y no existe una metodología para la valoración de qué tipo de estructuras o de acciones para la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Por ejemplo Cotacachi, es el segundo cantón con más accesibilidad, sin embargo al ser este análisis en este estudio; antes de haberse ejecutado las obras más importantes de Cotacachi, me atrevo a considerar que podría convertirse en el cantón más accesible de la provincia de Imbabura que al cerrarse el 2018, ya que en este último año se ha considerado la implementación de ranflas; por ejemplo la de la iglesia La Matriz, ya que es la más alta y que creaba mayor dificultad en la provincia por la altura del pretil en relación a la calle y a la vereda; que más o menos tenía ocho metros; y ha generado una accesibilidad real para el turista nacional y extranjero para visitar este atractivo religioso importante del cantón.

2.- En su experiencia personal, como persona con discapacidad aparte de las limitaciones físicas; las limitaciones sociales y culturales ¿en qué sentido se han palpado?

Podemos hablar de las limitaciones mentales y actitudinales que generan la sociedad y generan el medio físico. Las limitaciones son de doble vía, porque cuando hablamos de que queremos tener ciertas condiciones, romper los estereotipos, reducir la discriminación; pero si las personas con discapacidad no nos atrevemos a salir de la zona de confort, de nuestra vivienda, de nuestra habitación, donde en muchos casos puede parecer una burbuja de cristal en

la que generan un nivel de sobreprotección de la familia; genera un shock, un miedo enfrentarte a la vida de afuera; por no ser discriminado, por no ser estereotipado; sin embargo eso es lo único que podemos hacer nosotros las personas con discapacidad. Pero hay lo otro, generar una conciencia, de que vivimos en un mundo de igualdad de oportunidades de que las personas con discapacidad también podemos acceder a ciertos beneficios que deben ser respetados, porque tienen ciertas condiciones que deben ser favorecidas para poder tener una igualdad de condiciones de igualdades.

Cuando hablamos de turismo inclusivo, por ejemplo, la doble vía de lo que yo hablo es que debemos permitirnos nosotros, las personas con discapacidad, salir, gozar, compartir, de lo hermoso que hay fuera de casa, de visitar un atractivo turístico, de conocer la vida turística, la cultura, los deportes, eventos; sin embargo, también la doble vía va, en que la oferta turística debe generar condiciones para las personas con discapacidad puedan gozar de sus productos turísticos. Por ejemplo, en la playa, si uno no tiene la silla adecuada y el sitio no tiene un muelle adecuado hacia la cobertura de playa o agua, difícilmente se va a poder gozar de una experiencia real, de estar cerca del mar, vas a tener que estar alejado observando las olas como si las estuvieras viendo por televisión.

La otra es que, si tú quisieras estar en un hotel, lo mínimo que necesitas es que te eliminen barreras arquitectónicas, más allá de las mentales que tiene que derribar los que prestan los servicios, que va desde la administración hasta el último operador que hace la limpieza del hotel. Creo yo, que el nivel de conciencia va de las dos partes, por eso considero yo, que las personas con discapacidad estamos llamados a ser parte de estos procesos, somos nosotros quienes debemos asumir con responsabilidad, que todas las estrategias en el turismo sean hechas desde una visión de la discapacidad.

3.- De lo que yo acabo de percibir, es que debemos enfocarnos más a la socialización de los beneficios de las actividades turísticas y de las facilidades que puede presentar un establecimiento a las personas con discapacidad para que puedan hacer uso de ellos. De las entrevistas que se ha realizado en los hoteles, tienen una frecuencia de máximo un turista con discapacidad por mes, en el mejor de los casos ¿Cómo considera usted que podríamos cambiar la visión a las personas con discapacidad, inclusive a los familiares, porque son ellos quienes cubren gastos y movilización?

Nuevamente el tema de doble vía, de doble impacto. Primero debemos conocer que es la discapacidad como asunto transversal hacia todo lo que queremos. Primero conocer, quienes son las personas con discapacidad, hay que conocer los tipos de capacidad, hay una gama increíble de líneas de discapacidad, digo de líneas porque es como un crucigrama, hay discapacidades físicas, mentales, cognitivas, de lenguaje, entre otros. Deberíamos saber cuáles son los beneficios, tenemos ciertos privilegios, en el pago de impuestos, prioridad para ocupar asientos en actividades programadas, en transportes terrestres, 50% de descuento en vuelos nacionales, beneficios tributarios como la devolución del 100% del IVA. Hay que entender que una persona con discapacidad, jamás viaja sola, genera el movimiento de más personas. En mi caso, si yo decido irme a Baños, voy con tres o cuatro personas y ellos no se van a hospedar en un hotel que no yo no me hospede, porque no me siento cómodo.

Por otro lado, hay que considerar las estadísticas que nos presenta la discapacidad. La OMT dice que el 15% del total de turistas son personas con discapacidad; sin embargo, el INEC en el último Censo indica que el 12.14% de la población del Ecuador tiene algún tipo de discapacidad. Solamente en

Cotacachi podríamos decir que hay alrededor de 3.000 personas con algún tipo de discapacidad y me atrevo a decir que, en Imbabura, sobre pasan los 50.000 personas con discapacidad.

Ojo, al no haber productos esenciales en el turismo para personas con discapacidad este segmento no ha tendido oportunidad de desarrollarse, para ello se deberá implantar estrategias de comunicación, habrá que hacer visitas personalizadas a las familias, proponerles paquetes específicos, generar condiciones económicas favorables, y también nosotros abrimos a este tipo de actividades con responsabilidad, como había manifestado un trabajo de doble vía.

4.- El objetivo final de este trabajo está enfocado a desarrollar un instrumento de difusión de las facilidades que prestan los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra a las personas con discapacidad. En este sentido ¿Qué recomendación haría para estructurar esta propuesta?

Es importante que la información no sea motivada desde lo individual, del lado empresarial; yo sí creo que puede haber mejores condiciones; esto es también un tema de política pública en tema de aplicación de competencias. Primero hay que tener un acercamiento, la accesibilidad va en la actitud en la no discriminación para generar la igualdad entre todos.

Hay que tener un acercamiento porque como se conoce, mientras haya una sensibilización política para tomar acciones frente a esto. Tal vez podemos tener el hotel accesible, pero si no tenemos calles accesibles, no tenemos parques accesibles, si no tenemos el transporte accesible que le corresponde a la estructura pública; por ejemplo, el estado ya subsidió dos años a los transportistas para que se cobre el 50% del pasaje, recibieron el subsidio, pero

desconozco que los transportistas públicos hayan adecuado los buses, excepto pocos transportes privados que sí lo hicieron.

Es por eso que hay que tener a la mano la posibilidad de que las decisiones se las tome con nosotros, y es que tenemos un lema “Todo con nosotros, nada sin nosotros”, para trabajar en conjunto, para tomar decisiones que sean con nosotros, a fin de evitar situaciones que ya han pasado; hay trabajos que quedan obsoletos; como por ejemplo: la ubicación de ranflas, no he visto una ranfla que esté ubicada cerca de una visera de una parada de bus, hay ranflas en cada esquina pero no cerca de una parada de bus o una para de taxis; son temas que han sido conceptualizados desde el escritorio y no han sido concebidos de acuerdo a nuestras necesidades, es entonces que yo afirmo que las personas con discapacidad debemos asumir un papel un poco más protagónico, hacer valer nuestros derechos y opiniones: impulsar que se creen senderos accesibles, que en los museos hayan escritos en lenguaje braille, audios para personas no videntes, lenguaje de señas para los guías; considero que esto es un tema amplio que se debe analizar para llegar a los objetivos que yo llamo en doble sentido, tanto para las instituciones cuya competencia es asumir esta responsabilidad y de nosotros en aportar con criterios sobre nuestras necesidades.

4.3. Análisis de las encuestas aplicadas a las/los recepcionistas de los hoteles (según anexo 4)

1. En los últimos seis meses ¿Cuántas personas con discapacidad se han registrado en el hotel?

Tabla 17
Registro de personas con discapacidad en el Hotel

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10	18	97
Entre 11 y 20	2	3
Entre 21 y 30	0	0
Entre 31 y 40	0	0
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

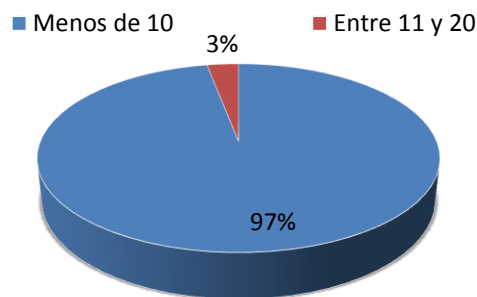


Figura 11. Registro de personas con discapacidad en el Hotel

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. – Es claro que el segmento de mercado de personas con discapacidad no viaja mucho; el 97% de los recepcionistas manifestaron que en los últimos seis meses han recibido menos de 10 personas en promedio, ya que como se ha manifestado en los análisis anteriores, este segmento de mercado no siempre cuenta con recursos económicos y la movilización es dificultosa.

2. ¿Considera que su empresa hotelera cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo?

Tabla 18
Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	43
No	4	23
En parte	6	34
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

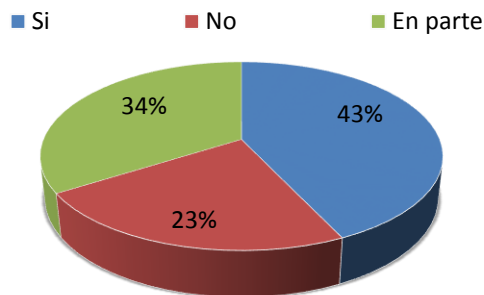


Figura 12. Cumplimiento de lineamientos de accesibilidad

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. – El 43% indicó que sí cumple; estos son las hosterías y hoteles con mayor categorización; sin embargo, es una percepción subjetiva al momento de aplicar la encuesta, ya que los resultados de la ficha de observación fueron otros. Como se ha indicado anteriormente, los propietarios no ven, las adecuaciones de infraestructura como una inversión eficaz.

3.- ¿El personal del hotel está preparado en temas de accesibilidad turística?

Tabla 19
Personal preparado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	43
No	4	23
En parte	6	34
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

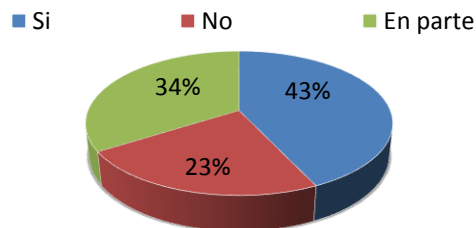


Figura 12. Personal preparado

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. - El 43% indicó que, su personal ha recibido capacitaciones, principalmente del Ministerio de Turismo, el 33% cumple en parte y el 23% definitivamente, no se siente en la capacidad de hacerlo, porque no es común la visita de este tipo de turistas y cuando se presentan se dan “modos”, para satisfacer sus necesidades; generalmente, lo cargan en brazos y llevan a la habitación más cercana a la recepción para poder atenderle. Es evidente que, para el personal de servicios de los hoteles, el estar preparados es poder cargar en brazos al cliente, y no toman en cuenta que para manejar este segmento de mercado se requiere conocimientos y habilidades técnicas.

4.- ¿Suele recibir información sobre accesibilidad turística?

Tabla 20
Acceso a información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	43
No	8	57
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

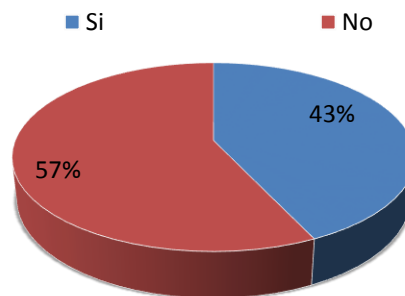


Figura 13. Acceso a información

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. - El 57% indicó que no tienen acceso a información; sin embargo, manifestaron que, en los últimos tres años, se han desarrollado campañas de capacitación, especialmente organizadas por el MINTUR, institución que ha generado documentos de información como el Manual de Lineamientos de Accesibilidad en el año 2016. Por otro lado, el SECAP, y a nivel de organizaciones hoteleras.

5.- ¿Considera que su institución brinda características accesibles para personas con discapacidad?

Tabla 21
Criterio sobre características de accesibilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	43
No	3	23
En parte	10	33
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

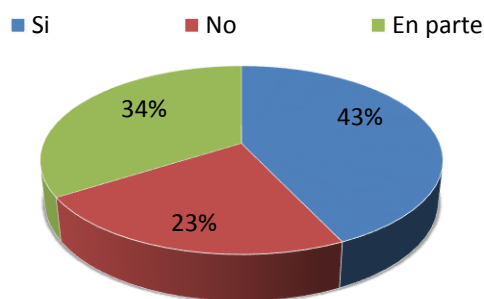


Figura 14. Criterio sobre características de accesibilidad

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Encuestas

Análisis. - El 43% indicó que si cumple con las características necesarias para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado; estos son los hoteles más caros de la ciudad, pero como se ha indicado anteriormente, esta respuesta es subjetiva ya que el estar preparados constituye una serie de conocimientos que la mayoría del personal no cumple.

6.- ¿Considera necesaria la implementación de procedimientos de accesibilidad como factor para facilitar la oferta turística de la ciudad de Ibarra?

Tabla 22

Necesidad de implementar lineamientos de accesibilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	93
No	2	7
TOTAL	20	100%

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Encuestas

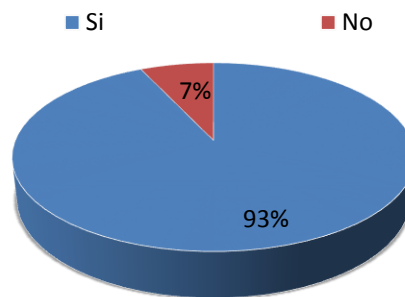


Figura 15. Necesidad de implementar lineamientos de accesibilidad

Elaboración: Guzmán Marjorie

Fuente: Encuestas

Análisis. - Es evidente lo importante y necesario que es implementar los lineamientos de accesibilidad en los hoteles para mejorar la calidad del servicio al turista con discapacidades, ya que el personal no siempre está capacitado lo suficientemente capacitado y la infraestructura no siempre es la adecuada; aspectos que de ser tomados en cuenta motivarían mucho más al turista discapacitado a desarrollar actividad de ocio y recreación y al mismo tiempo hacer uso de los alojamientos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Toda vez que se ha realizado la investigación de campo, en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra, se determinaron conclusiones y recomendaciones que representan la premisa para desarrollar la propuesta alternativa, como propuesta de mitigación al problema de investigación identificado en el presente proyecto.

5.1. Conclusiones

Se diagnosticó que dos hoteles investigados cumplen con lineamientos básicos de accesibilidad turística en un 85%, esto es el Hotel Ajavi y el Hotel Turismo Internacional; y, La Giralda, El Conquistador y Montecarlo en menor nivel; lo cual se refleja en la presencia de aparcamiento, acceso, puerta de entrada, huecos de paso, ranflas y baño acorde a la normativa legal vigente; los propietarios de los hoteles no consideran esta como una oportunidad para invertir y lo han hecho por presiones del Ministerio de Turismo, más no por iniciativa de mejorar el servicio.

Las principales limitaciones que encuentra la persona en situación de discapacidad, es no encontrar vestíbulos, pasillos amplios para movilizarse en la silla de ruedas, el mostrador de la recepción es muy alto, el mobiliario de la habitación no es adecuado; así como el manejo empírico del personal operativo de situaciones que impliquen el trabajo con este segmento de mercado.

En lo que respecta al personal administrativo y operativo de los hoteles y hostales intervenidos, que forman parte de la oferta; se identificó que han recibido capacitación de parte del Ministerio de Turismo, pero en su mayoría

no han recibido capacitación, pero se “han dado modos”, para poder atender a este tipo de clientes; cargan la silla de ruedas y ayudan a subir en brazos al cliente hasta la habitación que generalmente queda en el primer piso, ya que solo dos establecimientos: “Turismo Internacional” y “El Conquistador” cuentan con la habitación accesible, de acuerdo a la normativa establecido; es claro que la atención a este segmento de mercado es empírica y no se lo hace de forma técnica y profesional.

Los proyectos encaminados a generar turismo accesible, deben contar con el apoyo y asesoramiento de las personas con discapacidad, en una doble vía; esto es, que se exponga el criterio técnico y se conjugue con las necesidades reales que tienen este grupo de personas frente a muchos ámbitos, sobre todo en el turismo para generar igualdad de oportunidades y responsabilizar a las personas con discapacidad sobre su participación y criterio en este tipo de proyectos.

5.2. Recomendaciones

Diseñar una propuesta encaminada a informar a la demanda hotelera de personas con discapacidad, sobre los lineamientos que deben cumplir los hoteles y cuales, en la ciudad de Ibarra, cumplen con este tipo de normativa; a fin de que el turista pueda hacer uso de ellos y se facilite de alguna manera la labor de los familiares o acompañantes que siempre viajan con una persona con discapacidad.

Constituir un documento técnico que cuente con la revisión y criterio de las personas con discapacidad, a fin de lograr un impacto a fin a las necesidades de este segmento de mercado que requiere información sobre la planta hotelera que haría de su estadía una mejor experiencia.

Trabajar de la mano del sector privado, ya que son de alguna forma los responsables de cumplir con las normativas a pesar de tener una demanda baja a la cual ofertar los servicios para personas con discapacidad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

Guía turística de los establecimientos de alojamiento que cumplen con lineamientos de accesibilidad turística en la ciudad de Ibarra.

6.2. Justificación

La presente propuesta permite conocer la situación actual del turismo accesible y la identificación del cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para la demanda hotelera. Por lo cual es de beneficio social porque se plantea buscar incluir al disfrute de los bienes y atractivos turísticos a las personas con capacidades diferentes.

En el contexto económico, el desarrollo del turismo accesible permite el florecimiento de una atención especializada para las personas con capacidades diferentes, al tiempo que incrementaría los beneficios y la rentabilidad del sector.

En lo cultural, se modifican los comportamientos y formas de atención a las personas con discapacidad, lo cual generaría una cultura de accesibilidad que impactaría al resto de los sectores de la economía local.

La propuesta final que se elaboró, está dirigida a las personas con discapacidad, para lo cual es preciso repensar las formas tradicionales de ofertar los servicios turísticos y de esta manera crear nueva metodología de información que faciliten la incorporación de dichas personas a la sociedad y el goce del turismo en general.

6.3. Fundamentación

(OMT, 2001) refiere:

Artículo 1.- Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades:

1.- La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

2.- Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.

3.- Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.

4.- Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o

amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar una guía turística que impulse el turismo accesible en la ciudad de Ibarra.

6.4.2. Objetivos específicos

- Definir los contenidos para el diseño de la guía.
- Desarrollar una estrategia de operativización de la guía.
- Evaluar los impactos a desarrollarse con la implementación de la guía.

6.5. Ubicación sectorial y física

La presente guía se desarrolló con información de los hoteles de la ciudad de Ibarra.

6.6. Desarrollo de la propuesta

6.6.1. Contenidos de la guía de hoteles de la ciudad de Ibarra, que cumplen con las normativas de lineamientos de accesibilidad.

GUIA DE TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA PLANTA HOTELERA EN LA CIUDAD DE IBARRA

INTRODUCCIÓN

El turismo accesible se puede comprender como aquel en el que las instalaciones facilitan el uso y disfrute por parte de cualquier persona con independencia de su capacidad física. En la actualidad, este tipo de turismo ha logrado un crecimiento paulatino, motivado por la participación de personas con discapacidad en actividades de recreación, las cuales gracias al empuje que han generado campañas promovidas por el Estado o el sector privado.

La presente guía, constituye una herramienta de difusión sobre la planta hotelera de la ciudad de Ibarra que cumple con los lineamientos de accesibilidad turística, pero cabe indicar que el cumplimiento de las normas establecidas se reduce a facilitar la movilidad de las personas con discapacidades físicas, sin embargo, la visión de esta guía es aportar con un granito de arena a este arduo trabajo, dedicado a las personas con discapacidades.

A continuación, estimado turista usted encontrará información de los hoteles de la ciudad de Ibarra, que cuentan con lineamientos que harán de su visita una grata experiencia.

Guía de hoteles de la ciudad de Ibarra, que cumplen con las normativas de lineamientos de accesibilidad.

LA GIRALDA

- **Categorización:** Tres estrellas
- **Dirección:** Av. Atahualpa 15-142 y Bonilla
- **Contacto:** 2956002
- **Correo electrónico:** gerencia@hotelgiralda.com

Este hotel cuenta con treinta y dos habitaciones entre sencillas, dobles, triples, familiares y suites, las cuales cuentan con los siguientes servicios:

- Baño privado.
- Agua caliente.
- Mini bar.
- Televisión con cable
- Línea telefónica para llamadas nacionales e internacionales.
- Internet Inalámbrico.
- Room service
- Zona húmeda

Lineamientos de accesibilidad disponibles



Aparcamiento



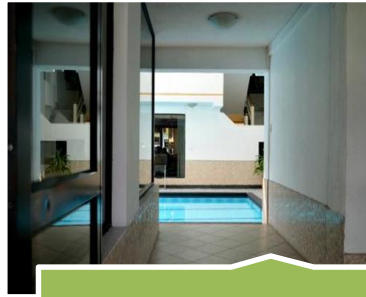
Acceso



Puerta de entrada



Baños



Huecos de paso

¿Cómo llegar?: Desde el terminal terrestre de Ibarra se sugiere la siguiente ruta:

- Distancia: 1.5 km
- Tiempo promedio: 5 minutos

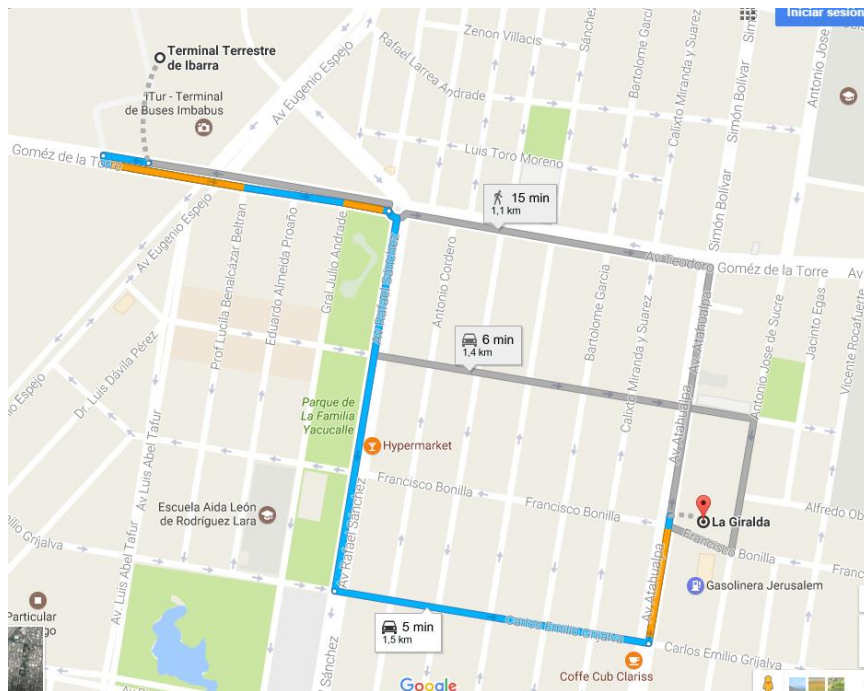


Figura 16. Ruta sugerida para llegar al Hotel La Giralda

EL CONQUISTADOR

- **Categorización:** Tres estrellas
- **Dirección:** Autopista Yahuarcocha S/n.
- **Contacto:** 2953985 / 06-2580780
- **Correo electrónico:** hotel_imperiodelsol@yahoo.es

El Conquistador, tiene 20 habitaciones entre sencillas, dobles y triples; y ofrece los siguientes servicios:

- Baño privado.
- Agua caliente.
- Televisión con cable.
- Línea telefónica para llamadas nacionales e internacionales.
- Internet Inalámbrico.
- Servicio a la habitación
- Restaurante
- Salón de eventos
- Discoteca

Lineamientos de accesibilidad disponibles



Aparcamiento



Acceso



Puerta de entrada



Baños



Huecos de paso

Atractivos cercanos: Al estar alojado en este hotel, el turista tendrá la oportunidad hacerlo a las orillas de la laguna de Yahuarcocha, visitar el pueblo que se encuentra a 5 minutos por la autopista para conocer los trabajos que se hacen en totora.

Otra ruta sugerida, es la visita al Mirador de san Miguel Arcángel ubicado a 20 minutos aproximadamente, desde aquí el turista podrá admirar la belleza de los cerros: Imbabura y Mama Cotacachi que cobijan y custodian a la ciudad de Ibarra, el centro histórico que luego del terremoto de 1868 quedó trazado con genial exactitud.

¿Cómo llegar?: Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:

- Distancia: 6.9 km
- Tiempo: 16 minutos

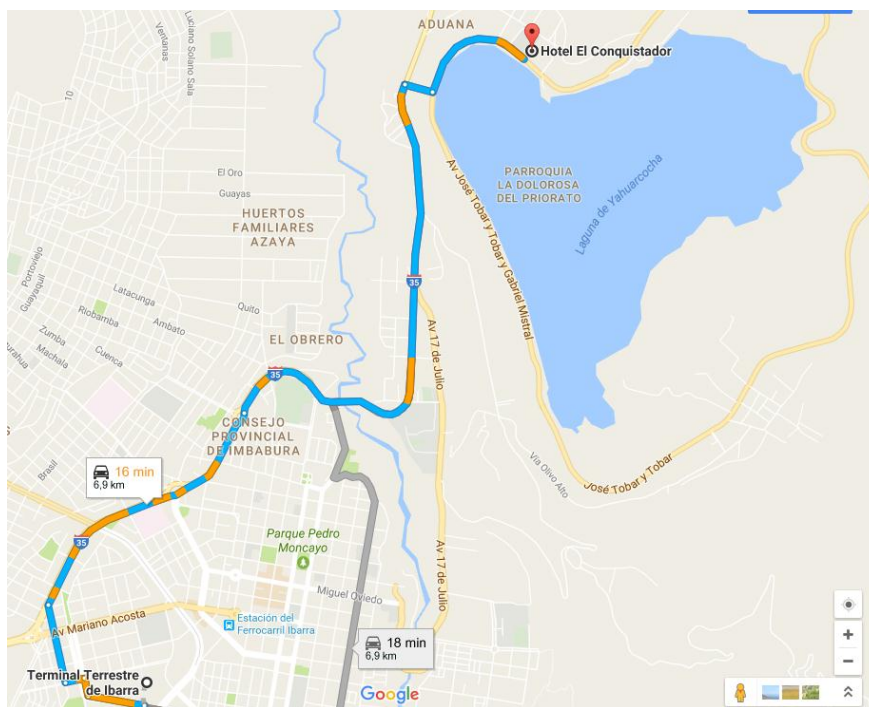


Figura 17. Ruta sugerida para llegar al hotel El Conquistador

TURISMO INTERNACIONAL

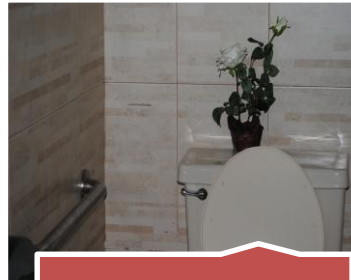
- **Categorización:** Tres estrellas
- **Dirección:** Calle Juan Hernandez y Rafael Troya
- **Contacto:** 2952 - 814 / 2956 - 331
- **Correo electrónico:** hotelturismo@imbanet.net

Cuenta con habitaciones; individuales, dobles, triples, cuádruples, quíntuples y dos suites cada una de ellas equipada con:

- Televisión por cable
- Agua caliente
- Baño privado
- Wi-fi.
- Sauna
- Turco
- Hidromasaje
- Cancha sintética

Lineamiento de accesibilidad disponibles





Baños



Señalética

¿Cómo llegar?: Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:

- Distancia: 2.7 km
- Tiempo: 10 minutos

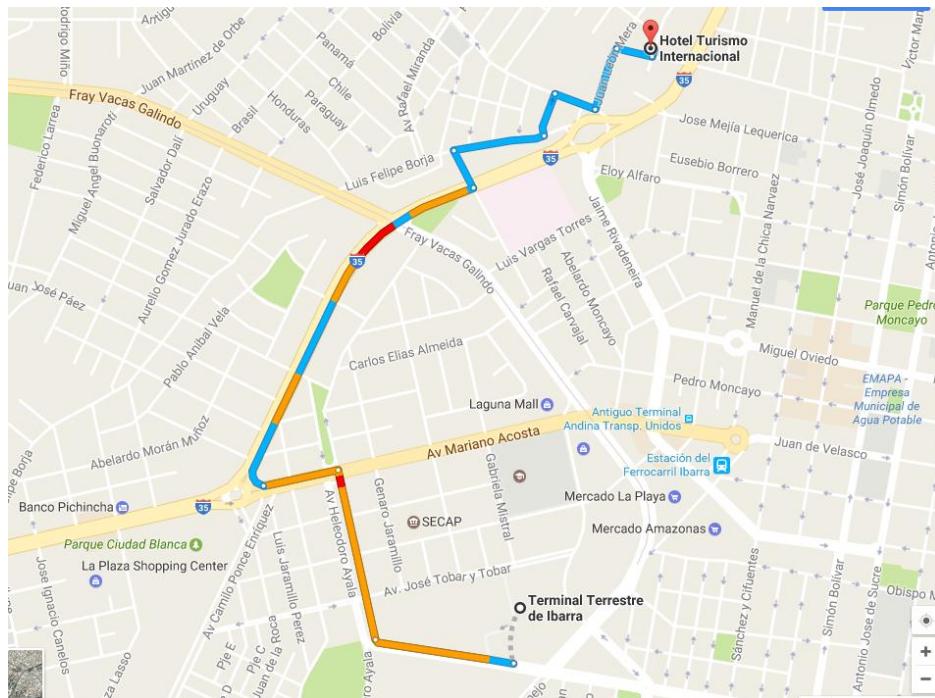


Figura 18. Ruta sugerida para llegar al Hotel “Turismo Internacional”

Atractivos cercanos: Puede tomar la ruta sugerida y llegar al parque Pedro Moncayo en cinco minutos, a la iglesia de La Catedral y la Episcopal;

de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador.

En el centro de la ciudad, podrá degustar de la gastronomía en las famosas tortillas de papa, arrope de mora, helados de paila, empanadas de morocho, las fritadas de Doña Zita.

HOTEL AJAVI

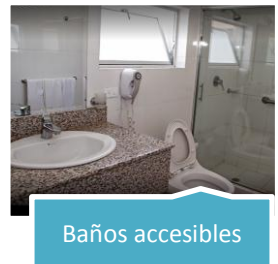
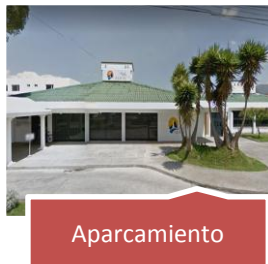
- Categorización: Cuatro estrellas
- Dirección: Av. Mariano Acosta 16-38
- Contacto: 2955555/2955221
- Correo electrónico: reservas@hotelajavi.com

Cuenta con 95 habitaciones con capacidad para 180 personas. Todas las habitaciones cuentan con WIFI, agua purificada, secador de cabello, caja de seguridad, tv por cable.

Atractivos cercanos: puede seguir por la avenida Mariano Acosta, tomar la calle Velasco, hasta la calle Bolívar, llegar al parque Pedro Moncayo y recorrer iglesias como: La Catedral y la Episcopal; de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador.

Tomar la avenida Cristóbal de Troya, en sentido Norte hasta la ruta E35 un tiempo de 10 minutos, para llegar a la laguna de Yahuarcocha. Usted podrá hacer recorridos en lanchas, y degustar la típica tilapia asada y variada gastronomía en el pueblo.

Lineamientos de accesibilidad disponibles



¿Cómo llegar?: Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:

- Distancia: 1.03 km
- Tiempo: 5 minutos

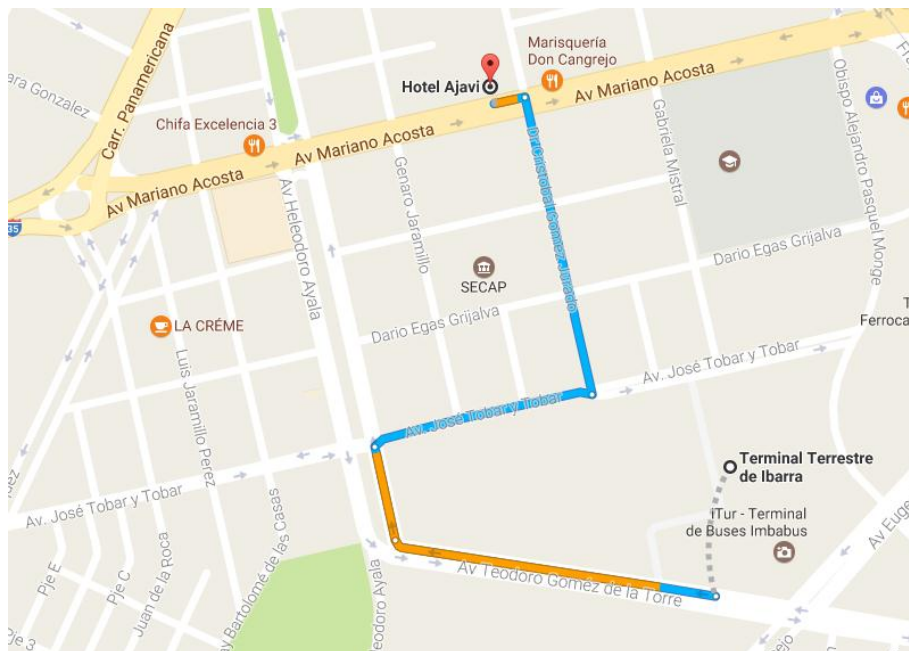


Figura 19. Ruta sugerida para llegar al hotel “Ajavi”

HOTEL MONTECARLO

- **Categorización:** Cuatro estrellas
- **Dirección:** Av. Jaime Rivadeneira 5-55 y Oviedo
- **Contacto:** 2958182/2958266
- **Correo electrónico:** montecarlohotelmail.com

Cuenta con servicio de alojamiento, personal altamente capacitado, restaurante, parqueadero privado y guarda equipaje. Cada habitación cuenta con servicio a la habitación, WIFI, agua caliente, tv por cable.

Atractivos cercanos: puede tomar la calle Oviedo, hasta la calle Bolívar llegar al parque Pedro Moncayo y recorrer iglesias como: La Catedral y la Episcopal; de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador. En el centro de la ciudad, podrá disfrutar la deliciosa gastronomía: llapingachos, empanadas de morocho, arrope demora, helados de paila, fritadas entre otros gustos que satisfacen hasta el paladar más exigente.

Lineamientos accesibles disponibles



¿Cómo llegar?: Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:

- Distancia: 1.05 km
- Tiempo: 5 minutos

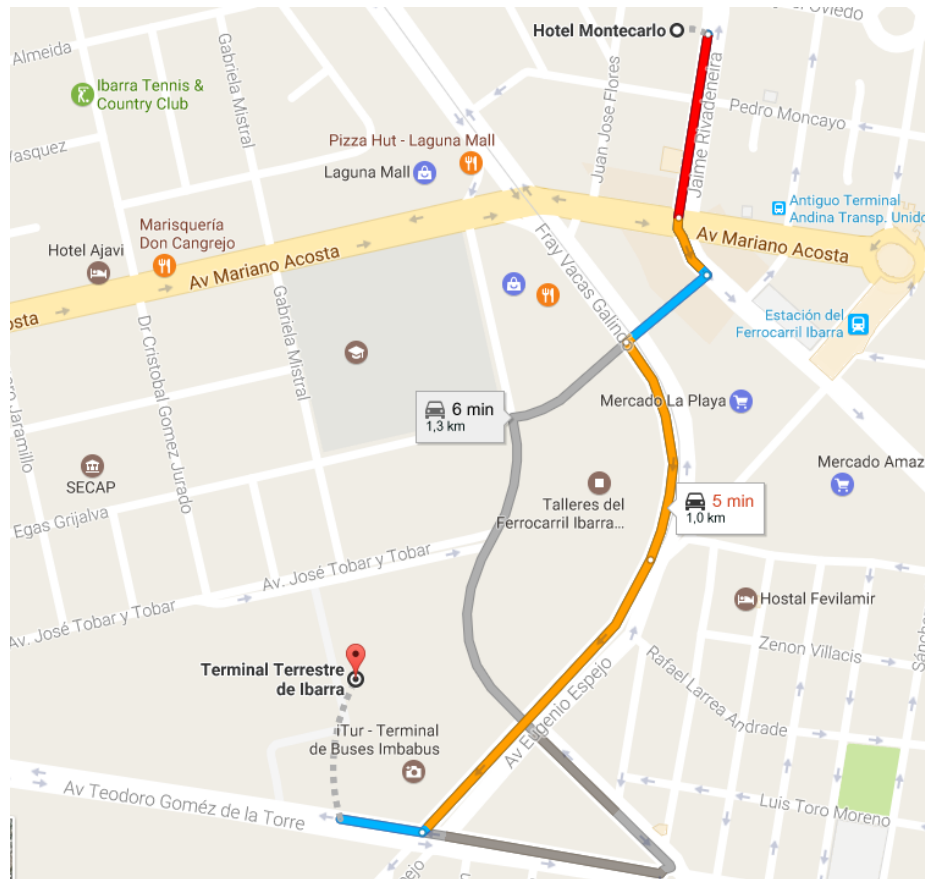


Figura 20. Ruta sugerida para llegar al hotel Montecarlo

6.6.2. Diseño de la Guía de turismo accesible para personas con discapacidad física de la planta hotelera en la ciudad de Ibarra.



La Giralda



Lineamientos de Accesibilidad Disponibles
Aparcamiento
Acceso
Puerta de entrada...
Vestibulos, pasillos,
mostrador de recepción y
mobiliario
Huecos de paso



Categorización: Tres estrellas
Dirección: Av. Atahualpa 15-142 y Bonilla
Contacto: 2956002
Correo electrónico: gerencia@hotelgiralda.com

Este hotel cuenta con treinta y dos habitaciones entre sencillas, dobles, triples, familiares y suites, las cuales cuentan con los siguientes servicios:

- Baño privado
- Agua caliente
- Mini bar
- Televisión con cable
- Internet Inalámbrico
- Room service
- Zona húmeda



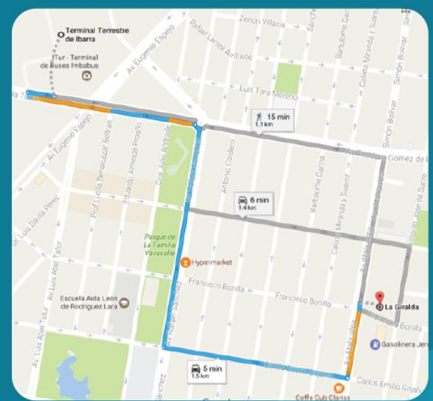
Atractivos cercanos:

El turista puede visitar la parroquia de Caranqui, siguiendo la ruta de la Av. Atahualpa con un tiempo aproximado de 8 minutos donde hay algunas opciones rápidas y cercanas:

- Parque de Caranqui
- Iglesia del Señor del Amor
- Helados de crema y pan de leche
- Plaza de Atahualpa

¿Cómo llegar?

Desde el terminal terrestre de Ibarra se sugiere
Distancia: 1.5 km
Tiempo promedio: 5 minutos



El Conquistador

Lineamientos de
Accesibilidad Disponibles

Aparcamiento
Acceso
Puerta de entrada...
Vestibulos, pasillos,
mostrador de recepción y
mobiliario
Huecos de paso



Categorización: Tres estrellas
Dirección: Autopista Yahuarcocha S/n.
Contacto: 2953985 / 06-2580780
Correo electrónico: hotel_imperiodelsol@yahoo.es

El Conquistador, tiene 20 habitaciones entre sencillas, dobles y triples; y ofrece los siguientes servicios:

- Baño privado •
- Agua caliente •
- Televisión con cable •
- Línea telefónica para llamadas nacionales e internacionales •
- Internet Inalámbrico •
- Servicio a la habitación •
- Restaurante •
- Salón de eventos •
- Discoteca •



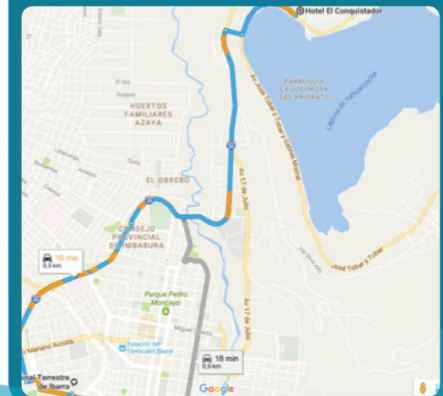
Atractivos cercanos:

Al estar alojado en este hotel, el turista tendrá la oportunidad hacerlo a las orillas de la laguna de Yahuarcocha, visitar el pueblo que se encuentra a 5 minutos por la autopista para conocer los trabajos que se hacen en totora.

Ruta sugerida, es la visita al Mirador de san Miguel Arcángel ubicado a 20 minutos aproximadamente, desde aquí el turista podrá admirar la belleza de los cerros: Imbabura y Mama Cotacachi que cobijan y custodian a la ciudad de Ibarra, el centro histórico que luego del terremoto de 1868 quedó trazado con genial exactitud.

¿Cómo llegar?

Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:
Distancia: 6.9 km
Tiempo: 16 minutos



Turismo Internacional

Lineamientos de Accesibilidad Disponibles

Aparcamiento
Acceso.
Puerta de entrada...
Vestibulos, pasillos,
mostrador de recepción y
mobiliario
Huecos de paso



Categorización: Tres estrellas
Dirección: Calle Juan Hernandez y Rafael Troya
Contacto: 2952 - 814 / 2956 - 331
Correo electrónico: hotelturismo@imbanet.net

Cuenta con habitaciones; individuales, dobles, triples, cuádruples, quintuples y dos suites cada una de ellas equipada con:

- Televisión por cable
- Agua caliente
- Baño privado
- Wi-fi
- Sauna
- Turco
- Hidromasaje
- Cancha sintética



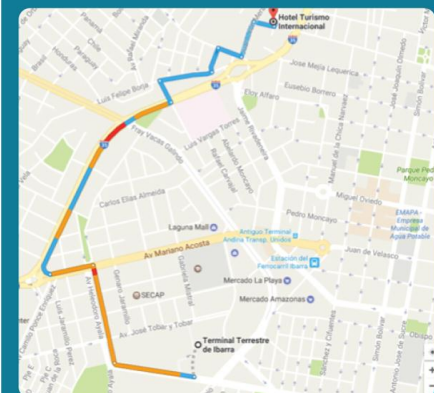
Atractivos cercanos:

Puede tomar la ruta sugerida y llegar al parque Pedro Moncayo en cinco minutos, a la iglesia de La Catedral y la Episcopal; de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador.

En el centro de la ciudad, podrá degustar de la gastronomía en las famosas tortillas de papa, arroz de mora, helados de paila, empanadas de morocho, las fritadas de Doña Zita.

¿Cómo llegar?

Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:
Distancia: 2.7 km • Tiempo: 10 minutos



Montecarlo

Lineamientos de
Accesibilidad Disponibles

Aparcamiento
Acceso
Huecos de paso



Categorización: Cuatro estrellas
Dirección: Av. Jaime Rivadeneira 5-55 y Oviedo
Contacto: 2958182/2958266
Correo electrónico: montecarlohotelmil.com

Cuenta con servicio de alojamiento, personal altamente capacitado, restaurante, parqueadero privado y guarda equipaje.



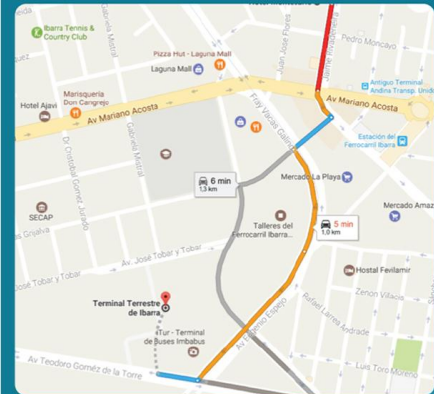
- Baño privado •
- Agua caliente •
- Televisión con cable •
- Línea telefónica para llamadas nacionales e internacionales •
- Internet Inalámbrico •
- Servicio a la habitación •
- Restaurante •
- Salón de eventos •

Atractivos cercanos:

Puede tomar la calle Oviedo, hasta la calle Bolívar llegar al parque Pedro Moncayo y recorrer iglesias como: La Catedral y la Episcopal; de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador. En el centro de la ciudad, podrá disfrutar la deliciosa gastronomía: llapingachos, empanadas de morocho, arropé demora, helados de paila, fritadas entre otros gustos que satisfacen hasta el paladar más exigente.

¿Cómo llegar?

Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:
Distancia: 1.05 km • Tiempo: 5 minutos



Ajavi

Lineamientos de Accesibilidad Disponibles

Aparcamiento
Acceso
Puerta de entrada...
Vestibulos, pasillos,
mostrador de recepción y
mobiliario
Huecos de paso



Categorización: Cuatro estrellas
Dirección: Av. Mariano Acosta 16-38
Contacto: 2955555/2955221
Correo electrónico: reservas@hotelajavi.com

Cuenta con 95 habitaciones con capacidad para 180 personas cada una de ellas equipada con:

- Televisión por cable
- Agua caliente
- Baño privado
- Wi-fi
- Agua Purificada
- Secador de Cbello
- Agua Purificada
- Caja de Seguridad



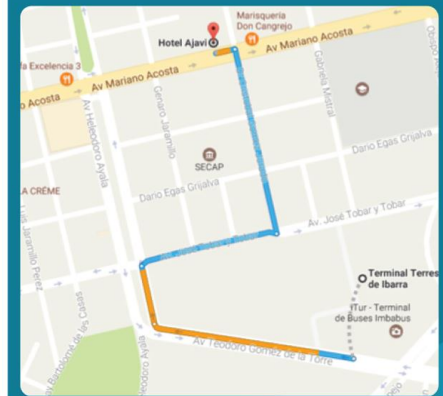
Atractivos cercanos:

Atractivos cercanos: puede seguir por la avenida Mariano Acosta, tomar la calle Velasco, hasta la calle Bolívar, llegar al parque Pedro Moncayo y recorrer iglesias como: La Catedral y la Episcopal; de ahí puede hacer un recorrido a la iglesia más cercana: La Merced, San Agustín, San Francisco, Santo Domingo, o al Museo del Banco Central del Ecuador.

Tomar la avenida Cristóbal de Troya, en sentido Norte hasta la ruta E35 un tiempo de 10 minutos, para llegar a la laguna de Yahuarcocha. Usted podrá hacer recorridos en lanchas, y degustar la típica tilapia asada y variada gastronomía en el pueblo.

¿Cómo llegar?

Desde el terminal terrestre de Ibarra, se sugiere la siguiente ruta:
Distancia: 1.02 km • Tiempo: 5 minutos



6.6.3. Proceso para la operativización de la guía

a. Responsabilidades del Ministerio de Turismo

La visión es que los hoteles no solo cumplan con los lineamientos de accesibilidad para las limitaciones físicas que una persona pueda tener al momento de hacer uso de un establecimiento turístico, en este caso de la planta hotelera; razón por la cual se aprovechará las campañas que el Ministerio de Turismo desarrolla con el afán de que los establecimientos cumplan estos lineamientos, con las calificaciones, y categorizaciones que se realizan anualmente, para lo cual se pretende gestionar lo siguiente:

- Charlas, talleres para dotar de conocimientos sobre las normativas legales vigentes a los administradores de la planta hotelera, sobre el cumplimiento de lineamientos de accesibilidad.
- Capacitación a los propietarios de los hoteles, con el afán de concienciar sobre la importancia y necesidad de atender a este segmento de turistas, ya que para los propietarios no es una inversión que valga la pena.
- Organizar un foro donde participen los administradores, propietarios y organizaciones de personas con discapacidad para que se logre a consensos reales que involucren a los tres involucrados.

b. Responsabilidades para la Universidad Técnica del Norte.

- Facilitar los espacios de investigación para lograr mejores resultados encaminados a desarrollar no solo propuestas, también ejecución de

proyectos que como en este caso benefician a sectores considerados vulnerables.

- Desarrollar espacios de intercambio de experiencias con este tipo de modalidades de turismo, con el sector privado, público y educativo.

c. Responsabilidades para los propietarios de los hoteles

- Comprometerse no solo con la inversión económica en infraestructura para facilitar la movilidad de personas principalmente con discapacidades físicas, también fomentar la capacitación al personal sobre lenguaje de señas, primeros auxilios entre otros.
- Participar activamente en talleres, foros y capacitaciones sobre turismo accesible, y cumplir con los consensos establecidos.

d. Responsabilidades de la Mesa 9 del Parlamento Provincial de Imbabura “Grupos de Atención Prioritaria”

- Integrar a representantes de la planta hotelera, por lo pronto de la ciudad de Ibarra a fin de trabajar de manera conjunta con los integrantes de la mesa.

e. Responsabilidades para las organizaciones de personas con discapacidad

- Participar activamente en las reuniones, talleres y capacitaciones sobre turismo accesible, ya que se puede afirmar que son los principales beneficiarios, y sobre cuyos perfiles, requerimientos y necesidades se establecería consensos.

6.7. Impactos

El turismo constituye uno de los ejes dinamizadores de economía a nivel local más influyentes. En Imbabura representa una de las actividades que más empuja a sectores artesanales, productivos, empresariales, entre otros, en sí genera una importante cadena de valor en la que participa desde el guía local, la tienda del barrio, la artesana de la comunidad, hasta el hotel de lujo cinco estrellas. En tal virtud, se hace referencia a los impactos que esta investigación generaría

6.7.1. Impacto Socio Cultural

El impacto en el contexto socio cultural es positivo al constituir un primer paso a la concientización a los empresarios hoteleros sobre la importancia que tiene el facilitar a personas con discapacidades, la permanencia y uso de los servicios de sus empresas. Si bien los empresarios, consideran una inversión infructuosa el hacer adecuaciones, capacitaciones en sí cumplir con los lineamientos de accesibilidad, estarían contribuyendo a lograr un bienestar social tanto de las personas con discapacidad, como de las familias que, por evitar malos tratos, mala atención prefiere no salir a realizar actividades de turismo.

6.7.2. Impacto Turístico

El impacto que genera esta investigación en el aspecto turístico va encaminado crear un cambio de actitud sobre el personal administrativo y de servicios sobre las facilidades que debería tener este segmento de mercado al momento de hacer uso de un servicio turístico, fomentar la capacitación, al ver que los hoteles cumplen en tan bajo porcentaje los lineamientos de infraestructura, por lo menos se aplique en el talento humano.

6.7.3. Impacto General

En términos generales el impacto de la investigación es positiva ya que se aporta con información sobre los hoteles que cumplen con los lineamientos de accesibilidad, y que facilitan la movilidad y uso de servicios a nivel hotelero. En sí, se tiene la visión de que los hoteles que no cumplen con estos lineamientos tomen conciencia de ello, y que inicien con pequeños detalles hasta lograr un cumplimiento óptimo de ellos.

6.8. Difusión

El éxito de esta investigación radica en que esta información llegue al mercado meta, en este caso las personas con discapacidad, para lo cual se espera el apoyo del Ministerio de Turismo.

A continuación, se describe una propuesta de actividades que se deberían desarrollar con el afán de llegar al mercado meta, las personas en situación de discapacidad, ya que como lo manifiesta (Chávez & Martínez , 1994), uno de las claves del éxito de una guía es que llegue con información clara, real y eficiente, en este caso a las personas en situación de discapacidad que visiten la ciudad de Ibarra, y requieran hacer uso de establecimientos de alojamiento.

Tabla 23
Estrategias de promoción

OBJETIVOS	FORMATOS DE ESTRATEGIAS	DE	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN	DE	TAREAS	INSUMOS/RECURSOS
Dar a conocer al segmento de personas en situación de discapacidad la oferta hotelera de la ciudad de Ibarra, y los lineamientos de accesibilidad que cumplen en su infraestructura, los servicios disponibles y atractivos turísticos cercanos	Estrategias de comunicación institucional integral	de	Participación en ferias del Ministerio de Turismo Gestión en redes sociales Disponibilidad de ejemplares de la guía en hospitales y centros de rehabilitación física y terapia de la ciudad de Ibarra	en	Gestionar el patrocinio en el Ministerio de Turismo Preparar material gráfico y multimedia para las redes sociales Gestionar la apertura para difundir el material en hospitales y centros de rehabilitación física	Técnico 2000 Guías de turismo accesible en la ciudad de Ibarra (1,500 USD)

Elaboración: Guzmán Marjorie
Fuente: Difusión de una guía

Bibliografía

Aguilar, R. (2004). *Investigación Científica*. Loja : UTPL.

Alonso, & Dinares. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: IMSERSO.

Alles, M. T. (2009). Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia: revista interdisciplinaria*, 211-224.

Asociación colombiana de sordociegos. (2013). *Estudio nacional de oferta y demanda turística*. Medellín: SURCE.

Bella, M. G. (1991). *Introducción al turismo* . México: Thrillas.

Comisión de Derechos Humanos . (2010). *Discapacidad* . México : CNDH México .

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). (2005). *Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas*. México: Colección CERMI.

Cómite Mundial de Ética del Turismo. (2011). *Declaración "El espíritu de Bali"*.
Obtenido de
http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf

CONADIS . (2013). *Agenda Nacional para la igualdad de discapacidades. 2013-2017*. Quito .

- CONADIS . (2014). *Agenda Nacional para la igualdad en discapacidades* .
Quito : Arte Final.
- Consejo Nacional de Fomento Educativo . (2010). *Discapacidades motrices. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial o básica* . México: SEP.
- Chávez, R., & Martínez , B. (1994). *Propuesta de una guía para elaboración de campañas publicitarias para las empresas que comercializan* . San Salvador : Universidad San Francisco Gavidia .
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible y turismo para todos en España. Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación.* . Madrid : Estudios turísticos .
- Ferrer, J. (21 de Octubre de 2010). *Conceptos básicos de metodología de investigación* . Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Folgeiras, B. (2009). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Thrillas .
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Ibarra.
- Gómez, M. F. (2004). *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño* . México D.F. : Turísticas .
- Hoyo, G., & Molina, M. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos* . Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona .

- Huesca, & Ortega . (2004). *Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. Madrid : Plataforma representativa estatal de discapacitados físicos.
- INEC. (2010). *Población por condición de discapacidad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento*.
- Insero, A. (2002). *Libro verde de la accesibilidad* . Madrid: Aceplan.
- Keroul, L. (2000). *Turismo Accesible*. México.
- La Caixa. (2013). *Discapacidades e inclusión social*. Rivera de Navarra.
- M, D., Droging, E., & Wiggins, B. (2004). *Travles Tale´s: An interpretativ analysis of constraints and regotiations to plasure travle as experienced by persons with physical disabilities*. Tourism Management.
- Marchal, A. (2010). *Tesis para un turismo accesible, un turismo para todos* . Quito.
- Martínez, I. (24 de Octubre de 2010). *Políticas educativas y temas relacionados al desarrollo humano*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/ysraelalbertomartinezcontreras/2010/10/24/tecnica-del-fichaje/>
- Medina, R. (s.f.).
- Medina, R. (8 de Enero de 2016). *Turismo, ambiente y transporte aéreo* . Obtenido de <https://ricardomedinao.wordpress.com/>
- MIES. (2013). *Propuesta de atención integral para personas con discapacidad* . Quito .

- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2013). *Propuesta de atención integral a personas con discapacidad* . Quito : MIES.
- Ministerio de Turismo . (2015). *Catastro de establecimientos turísticos* . Ibarra : MINTUR.
- Ministerio de Turismo . (2015). *Lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad a servicios de alojamiento turístico* . Quito : MINTUR.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico-Registro Oficial 465*. Quito.
- Ministerio de Turismo. (2016). *Principales indicadores de turismo 2015-2016*. Quito.
- Molina, M., & Gemma Canons. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España*. Barcelona : Universidad de Barcelona .
- OMT. (2001). *Código de ética mundial para el turismo*. OMT.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. OMS.
- Organización Mundial de Turismo . (2014). *Recomendaciones generales para un turismo accesible para todos* . Madrid: OMT.
- Organización Mundial de Turismo. (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial*. Filipinas.
- Organización Mundial de Turismo. (2009). Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos. *Asamblea General de la OMT*, (pág. Resolución 578 (XVIII)). Astana (Kazajastan).

- Oves, C., Villarino , M., & Herrera , L. (2006). *Políticas públicas, turismo rural y sostenibilidad: difícil equilibrio* . Madrid: Boletín de la asociación de geógrafos españoles .
- Palacios, B., María Sánchez , & Andrea , G. (2011). *Evaluar la calidad de la investigación cualitativa. Guías o check list*. Salamanca : Universidad de Salamanca .
- Paz, B. (2002). *Instrumentos de investigación. Tesis profesionales y trabajos académicos.* . México: México Editores.
- Pérez, D., & González , D. (2003). *Turismo accesible "Un turismo para todos"*. Madrid : MAZARS.
- Pérez, M. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. Madrid.
- Posso, M. (2013). *Proyectos, Tesis y Marco Lógico* . Quito : Noción Imprenta .
- Proyecto FT-Perú. (08 de Noviembre de 2012). *Conceptos fundamentales de turismo* . Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf
- Sancho, A. (2008). *Introducción al turismo* . Madrid: Organización Mundial de Turismo .
- Sarzoza, I. D. (5 de Julio de 2016). Entrevista sobre turismo accesible . (M. Guzmán, Entrevistador)
- Secretaría Técnica de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Telégrafo.

ANEXOS

Anexo 1 *Glosario de términos*

- **Accesibilidad al Medio Físico:** Es la que facilita la movilidad a personas con limitaciones físicas. (MINTUR, 2014)
- **Accesibilidad Universal:** lineamientos que deben cumplir los establecimientos turísticos para facilitar el acceso a los turistas (CONADIS, 2011)
- **Agarradera/ barra:** unidad que posee dimensiones y proporción anatómicamente adecuadas para asirse de ellas. (MINTUR, 2014)
- **Barrales:** son elementos que sirven de agarre para permitir una adecuada transferencia e incorporación del usuario, cuando utiliza los distintos artefactos y sectores de baño. Se utilizan fijos (amurados firmemente a la pared) y rebatibles (barrales móviles). (CONADIS, 2011)
- **Barreras, impedimentos:** son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. (CONADIS, 2011)
- **Barreras Arquitectónicas:** Impedimentos físicos que presenta el entorno construido frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida. (MINTUR, 2014)
- **Barreras en la Comunicación:** Impedimentos que presentan las formas de emisión, transmisión y recepción de mensajes, (visuales, orales, auditivos, táctiles o gestuales) que presentan los sistemas de comunicación para con las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida. (MINTUR, 2014)
- **Circulación Vertical:** la circulación vertical accesible es la que permite una conexión entre los distintos pisos y/o niveles de un alojamiento

turístico a las personas con discapacidad o movilidad reducida. (MINTUR, 2014)

- **Circulación Horizontal:** la circulación horizontal accesible es la que permite la libre y fácil circulación entre los diferentes espacios de un mismo nivel y que no tienen desniveles superiores a la altura de tres gradas. (MINTUR, 2014)
- **Comunicación Accesible:**
 - Existen los siguientes tipos de medios para la comunicación accesible:
 - **Lectura fácil.** Los textos en lectura fácil están realizados en un lenguaje resumido y sencillo para que puedan ser comprendidos por personas con problemas cognitivos o discapacidad intelectual.
 - **Lengua de señas.** Es el lenguaje utilizado por las personas sordas para comunicarse.
 - **Mensajes subtitulados.** Se trata de pasar títulos de lo que están hablando los personajes en un producto audiovisual. Está indicado para personas sordas.
 - **Mensajes con audiodescripción.** Es para personas discapacidad visual y es la descripción de películas o contenidos de imagen, en los que se va narrando lo que pasa en pantalla.
 - **Contraste de Colores:** El contraste se da a partir de la reflectancia de colores claros (ubicados como fondo) y los de absorción en los colores oscuros (ubicados en los marcos, bordes o franjas). (MINTUR, 2014).
 - **Persona con discapacidad:** Para efectos del cumplimiento de las disposiciones de la ley y el reglamento, se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, intelectuales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida

en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales. (MINTUR, 2014).

- **Espacios Comunes:** los espacios comunes contemplan todas aquellas áreas e instalaciones de un alojamiento turístico que son de uso público, tanto por usuarios y clientes propios como por personas externas. (MINTUR, 2014)
- **Pasamanos:** Larguero superior e inferior que sostiene los palos o balaustres de una barandilla o balaustrada, que puede usarse como apoyo.
- **Persona Hipoacúsica:** Es la persona que tiene una pérdida parcial de su audición.
- **Radio de giro:** es el espacio necesario para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°. El diámetro mínimo es de 1.50m.

- **Señalización e Información Visual:** la Señalización e Información Visual son aquellas que permiten al usuario su orientación espacial. Es decir, el conocimiento de su posición física en relación a los objetos y/o espacios de su entorno, permitiendo un mapa cognitivo del lugar para situarse en el mismo. (MINTUR, 2014)

- **Turismo Accesible:** se considera al Turismo Accesible como el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena integración, permitiendo ser turistas con plenos derechos al máximo número de personas al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de movilidad o de comunicación. (MINTUR, 2014)

Anexo 2 Ficha de observación para aplicar a los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Ibarra.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA APLICAR A LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE IBARRA

Objetivo: Evaluar la oferta hotelera que cumpla con los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad en la planta hotelera de la ciudad de Ibarra.

- Nombre del hotel:
- Número de estrellas:
- Capacidad instalada:

Indicadores de cumplimiento del aparcamiento

VALORACIÓN APARCAMIENTO	Valoración	Puntaje
La sumatoria del componente valoración del aparcamiento es de 100%. En el indicador uno y dos, la calificación de considerará de acuerdo al cumplimiento, el valor más alto; en el tercer indicador se calificarán de forma independiente para la sumatoria.		

Si el hotel dispone de aparcamiento interior.....	40	
Si el hotel dispone sólo de aparcamiento exterior.....	30	
Si el hotel no posee aparcamiento.....	0	
Si el hotel posee aparcamiento con plazas reservadas y cumple los requisitos marcados por ley, es decir, 1 plaza reservada por cada 50 o fracción)	30	
Si el hotel posee aparcamiento con plazas reservadas, pero no cumple la proporción establecida por ley.....	10	
Los requisitos exigidos por ley para las plazas reservadas se valorarán de la siguiente manera en caso de cumplirlos las plazas que posea el hotel		
Estar situadas cerca de los accesos peatonales.....	15	
Dimensiones mínimas: 5.00 x 3.30m	10	
Estar señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y la prohibición de aparcar a personas sin discapacidad.....	5	
VALORACIÓN ACCESOS EXTERIORES	Valoración	Puntaje
Llano, al mismo nivel de la acera	100%	
Acceso con escalones sin rampa, plataforma elevadora ni plano		
Inclinado alternativa.....	0	
Acceso con escalones con plataforma elevadora alternativa.....	85	

<p>Acceso con escalones con un desnivel inferior a 12 cms. salvado con un plano inclinado con una anchura mínima de 80 cms. que no supera una pendiente del 60%.....</p> <p>Acceso con escalones con un desnivel inferior a 12 cms. contando con un plano inclinado que no cumple los requisitos señalados.....</p> <p>Acceso con escalones que supongan un desnivel superior a 12 cms. contando con una rampa alternativa que cumple los requisitos señalados.....</p> <p>Acceso con escalones que cuenten con una rampa alternativa pero que no cumple los requisitos señalados anteriormente.....</p>	<p>0</p> <p>85</p> <p>0</p> <p>0</p>	
<p>Puerta de tipo corriente con una anchura mínima de paso de 80 cm., no muy pesada y con pomo de fácil apertura.....</p> <p>Puerta de tipo corriente con una anchura mínima de paso de 80 cm.,pero es muy pesada o el pomo no es de fácil apertura.....</p> <p>Puerta automática, con un ritmo de apertura adecuado, ni lento ni rápido.....</p> <p>Puerta giratoria accesible, con espacio suficiente para acceder en silla de ruedas y dispositivo para detener la puerta</p> <p>Puerta giratoria no accesible,</p>	<p>100</p> <p>0</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>0</p>	

VALORACIÓN ACCESOS A INTERIORES	Valoración	Puntaje
<p>VESTÍBULOS Y PASILLOS</p> <p>Las dimensiones del vestíbulo son tales que permiten inscribir en él una circunferencia de 1'50 m. de diámetro...</p> <p>La anchura libre mínima de los pasillos es de 1'20 m.....</p> <p>El suelo de los pasillos y vestíbulos es de material antideslizante.....</p> <p>En el caso de existir desniveles en el vestíbulos y pasillos existe una rampa alternativa que cumple los siguientes requisitos descritos</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>20</p>	
<p>MOSTRADOR DE RECEPCION</p> <p>Si la respuesta es afirmativa</p>	25	
<p>MOBILIARIO DE LAS DEPENDENCIAS COMUNES</p> <p>Si la respuesta es afirmativa</p>	25	
<p>Total vestíbulos y pasillos</p>	100	
<p>HUECOS DE PASO</p> <p><i>Si los huecos de paso del hotel cumplen los siguientes requisitos se valorarán como muestra la columna derecha</i></p> <p>La anchura mínima de todas las puertas de paso es de 80 cm.....</p>	60	

A ambos lados de las puertas existe un espacio libre horizontal de 1'20 m. de profundidad no barrido por las hojas de las puertas.....	20	
Puertas no pesadas, de fácil apertura.....	20	
Total huecos de paso	100	
ACCESOS COMUNES		
Si hotel dispone de un aseo común que cumple los siguientes requisitos se valorará como muestra la columna derecha		
El ancho de la puerta del aseo es igual o superior a 80 cms.....	60	
El espacio anterior y posterior a la puerta de entrada libre de giros, mínimo, de 150 cms.....	10	
El pavimento del aseo es antideslizante.....	5	
La parte inferior del lavabo está en su parte inferior libre de obstáculos <i>f</i>	5	
El acceso lateral libre al inodoro tiene de ancho como mínimo 70 cms y dispone de dos barras abatibles a una altura de 75 cms y con una longitud de 50 cms.....	5	
Los mecanismos (toallero, jabonera, secador de mano y mecanismos		

eléctricos) están a una altura comprendida entre los 80 cms y 1'20 m de altura.....	5	
El grifo es tipo monomando.....	5	
El borde inferior del espejo se encuentra del suelo a una altura igual o inferior a 90 cms.....	5	

VALORACIÓN ACCESOS A PLANTAS	Valoración	Puntaje
Directriz recta o ligeramente curva.....	10	
La dimensión de la huella del escalón (superficie para pasar de un escalón a otro) es igual o superior a 29 cms, si la directriz de la escalera es recta, 40 cms si la escalera es curva.....	20	
La contrahuella (altura del escalón) es inferior a 17 cms.....	10	
La longitud de los peldaños de 1'20 m.....	10	
Cada 16 peldaños, como máximo, existe un descansillo con un fondo mínimo de 1'20m.....	10	
Los escalones son de material antideslizante.....	20	

Dispone de muros cerrados a cada lado o de una barandilla a una altura comprendida entre 90 y 95 cms del suelo, desde el inicio de las escaleras hasta el final.....	20	
Total escaleras	100	
ASCENSORES		
<i>Si los ascensores de acceso a las distintas plantas del hotel cumplen los siguientes requisitos se valorarán como muestra la columna</i>		
<i>derecha:</i>		
El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cms.....	35	
El espacio anterior y posterior a la puerta de entrada libre de giro es de 150 cms como mínimo.....	5	
El ancho de la cabina es igual o superior a 90 cms.....	20	
La profundidad de la cabina es igual o superior a 120 cms...	20	
Posee pasamanos a una altura comprendida entre 80 y 90 cms del suelo	5	
La altura de los botones exteriores es igual o inferior a 1 metros desde la rasante del suelo.....	5	
La altura de los botones interiores es igual o inferior a 120 cms desde la rasante del suelo.....	10	
VALORACIÓN HABITACIONES ACCESIBLES	Valoración	Puntaje
ASCENSORES		
Hasta 75 habitaciones: 1 habitación accesible.	100	
• De 76 a 150 habitaciones: 2 habitaciones accesibles.		
• De 151 a 300 habitaciones: 3 habitaciones accesibles.		

<ul style="list-style-type: none"> • Con más de 300 habitaciones, por cada fracción de 100 se añadirá una habitación accesible más. 		
DEPENDENCIAS	Verificación	
ASCENSORES		
Aparcamiento.....	5	
.....	15	
Acceso.....	15	
.....		
Puerta de entrada.....	10	
.....	10	
Vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario.....	5	
Huecos de paso.....	10	
Aseos de uso común.....	15	
Escaleras.....		
.....		
Ascensores.....		
.....		
Habitaciones accesibles.....		
	Total 100	

Anexo 3 Encuesta dirigida a los turistas con discapacidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD

Objetivo: Identificar las limitaciones que presenta la persona con discapacidad al momento de hacer uso de infraestructura de alojamiento.

Estimado turista, sírvase responder las siguientes preguntas. La veracidad de sus respuestas será de gran aporte al desarrollo de este trabajo encaminado a identificar limitaciones que se presentan a las personas con discapacidad al momento de visitar un hotel.

Por favor conteste marcando con una X las preguntas expuestas a continuación.

DATOS PERSONALES DEL ENCUESTADO:

1.- Género: M () F ()

2.- Edad:

- 10-17 años ()
- 18-30 años ()
- 31-50 años ()
- más de 51 años ()

3.- Profesión u ocupación

- Estudiante ()
- Empleado público ()
- Empleado privado ()
- Jubilado ()
- Comerciante ()
- Desempleado ()
- Otros: especifique _____

4.- Tipo de discapacidad

- Discapacidad Física ()
- Discapacidad Sensorial ()
- Discapacidad Cognitiva ()
- Discapacidad Intelectual ()

5.- Ingresos personales

- Ingresos propios ()
- Bonos del gobierno ()
- Dependiente de Padres / familiares ()
- Otros, Especifique... ()

6.- ¿Cuándo fue la última vez que realizó un viaje de turismo y ocupó las instalaciones de un hotel?

- Hace menos de tres meses ()
- Entre 3 a 6 meses ()
- Entre 6 meses a 1 año ()
- Hace más de 1 año. ()
- No ha realizado viajes de turismo en que haya ocupado hoteles.
()

SI SU CONTESTACIÓN ANTERIOR FUE LA ÚLTIMA OPCIÓN, POR FAVOR ENTREGUE LA ENCUESTA.

7.- ¿Con quiénes suele realizar actividades de turismo?

- Amigos ()
- Familia ()
- Pareja ()
- Enfermero (a) ()
- Otros,
- Especifique.....

8.- ¿Qué tipo de establecimiento ocupó en su último viaje turístico?

- Hotel ()
- Hostal ()
- Hostería ()
- Hostal residencial ()
- Cabañas comunitarias ()
- Otros ()
- Especifique

9.- ¿Cuál fue la limitación más importante encontrada en el establecimiento de alojamiento ocupado en su último viaje turístico?

- Aparcamiento ()
- Puerta de entrada ()
- Vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario ()
- Huecos de paso ()
- Aseos de uso común ()
- Escaleras ()
- Ascensores ()
- Habitaciones accesibles ()
- Especifique.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Encuesta dirigida a los recepcionistas de los hoteles.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS RECEPCIONISTAS DE LOS HOTELES

Objetivo: Consultar frecuencia de turistas con discapacidad

- 1. En los últimos seis meses ¿Cuántas personas con discapacidad se han registrado en el hotel?**
 - Menos de 10 ()
 - Entre 11 y 20 ()
 - Entre 21 y 30 ()
 - Entre 31 y 40 ()

- 2. ¿Considera que su empresa hotelera cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo?**
 - Si ()
 - No ()
 - En parte()

- 3. ¿El personal del hotel está preparado en temas de accesibilidad turística?**
 - Si ()
 - No()
 - En parte

- 4. ¿Suele recibir información sobre accesibilidad turística?**
- Si ()
 - No ()
- 5. ¿Considera que su institución brinda características accesibles para personas con discapacidad?**
- Si ()
 - No ()
 - En parte ()
- 6. ¿Considera necesaria la implementación de procedimientos de accesibilidad como factor para facilitar la oferta turística de la ciudad de Ibarra?**
- Si ()
 - No ()

Anexo 5 *Guía de entrevista dirigida al sr. Daniel Sarsoza.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL SR. DANIEL SARSOZA

Miembro de la Asociación Luchando por un Buen Porvenir

Objetivo: Identificar antecedentes de trabajo de personas con discapacidad sobre turismo accesible

1.- Considera usted que la carencia de lineamientos de accesibilidad es un problema en los establecimientos turísticos

2.- En su experiencia personal, como persona con discapacidad aparte de las limitaciones físicas; las limitaciones sociales y culturales ¿en qué sentido se han palpado?

3.- De lo que yo acabo de percibir, es que debemos enfocarnos más a la socialización de los beneficios de las actividades turísticas y de las facilidades que puede presentar un establecimiento a las personas con discapacidad para que puedan hacer uso de ellos. De las entrevistas que se ha realizado en los hoteles, tienen una frecuencia de máximo un turista con discapacidad por mes, en el mejor de los casos ¿Cómo considera usted que podríamos cambiar la visión a las personas con discapacidad, inclusive a los familiares, porque son ellos quienes cubren gastos y movilización?

4.- El objetivo final de este trabajo está enfocado en desarrollar un instrumento de difusión de las facilidades que prestan los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ibarra a las personas con discapacidad. En este sentido ¿Qué recomendación haría para estructurar esta propuesta?

Anexo 6 Matriz de investigación.

Objetivo específico	Variable	Indicadores	Técnica	Fuente
1. Evaluar la oferta hotelera que cumpla con los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad en la planta hotelera de la ciudad de Ibarra.	Oferta hotelera	Entorno inmediato de un alojamiento accesible	Lista de verificación.	Administradores y/o propietarios de establecimientos hoteleros en la ciudad de Ibarra
		Condiciones del ingreso al alojamiento turístico	Check list	
		Zonas de recepción y atención al público accesibles	Entrevista	Administradores y/o propietarios de establecimientos hoteleros en la ciudad de Ibarra Técnico del Ministerio de Turismo
		Circulación vertical accesible		
		Lineamientos para puertas de áreas higiénica sanitaria accesibles		
		Habitaciones accesibles		
		Área higiénica sanitaria accesibles		
		Espacios comunes accesibles		
		Lineamientos referidos a comunicación, iluminación y señalización accesibles		
		Señalización accesible		
		Lineamientos referidos a seguridad		
		Evacuación		
		Servicios de salud		
		Lineamientos referidos a la capacitación del personal		

<p>2. Identificar el perfil de turista del segmento de mercado de personas con discapacidad.</p>	<p>Demanda turística</p>	<p>Características de la demanda. Perfil del turista. Sexo Edad Profesión/ocupación, Lugar de procedencia Frecuencia de visita Temporada, Tiempo de estadía Medio de transporte Motivo de visita Medio de información Capacidad de gasto Preferencia de actividades Interés en actividades, necesidades desde la perspectiva de turista con discapacidad Limitantes</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Personas con discapacidad que hacen uso de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Ibarra</p>
<p>3. Elaborar una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra.</p>	<p>Guía turística</p>	<p>Alcance Objetivos Delimitación Lineamientos Principios</p>	<p>Entrevista a profundidad</p>	<p>Técnico del Ministerio de Turismo Directivo de la asociación de personas con discapacidad de Ibarra</p>
<p>4.- Diseñar estrategias de difusión, de la guía turística de los lineamientos de accesibilidad en la planta hotelera de la ciudad de Ibarra.</p>	<p>Difusión</p>	<p>Lineamientos de difusión</p>	<p>Entrevista a profundidad</p>	<p>Técnico del Ministerio de Turismo</p>

Anexo 7 Matriz de coherencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Estado de la oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad, para el diseño de una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra.	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿Cómo se encuentra la oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad, para el diseño de una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra?	OBJETIVOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN Analizar la oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra.
TITULO DEL TRABAJO Oferta y demanda hotelera del segmento de mercado de personas con discapacidad, para el diseño de una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra.	OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA Elaborar una guía turística que impulse el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra.

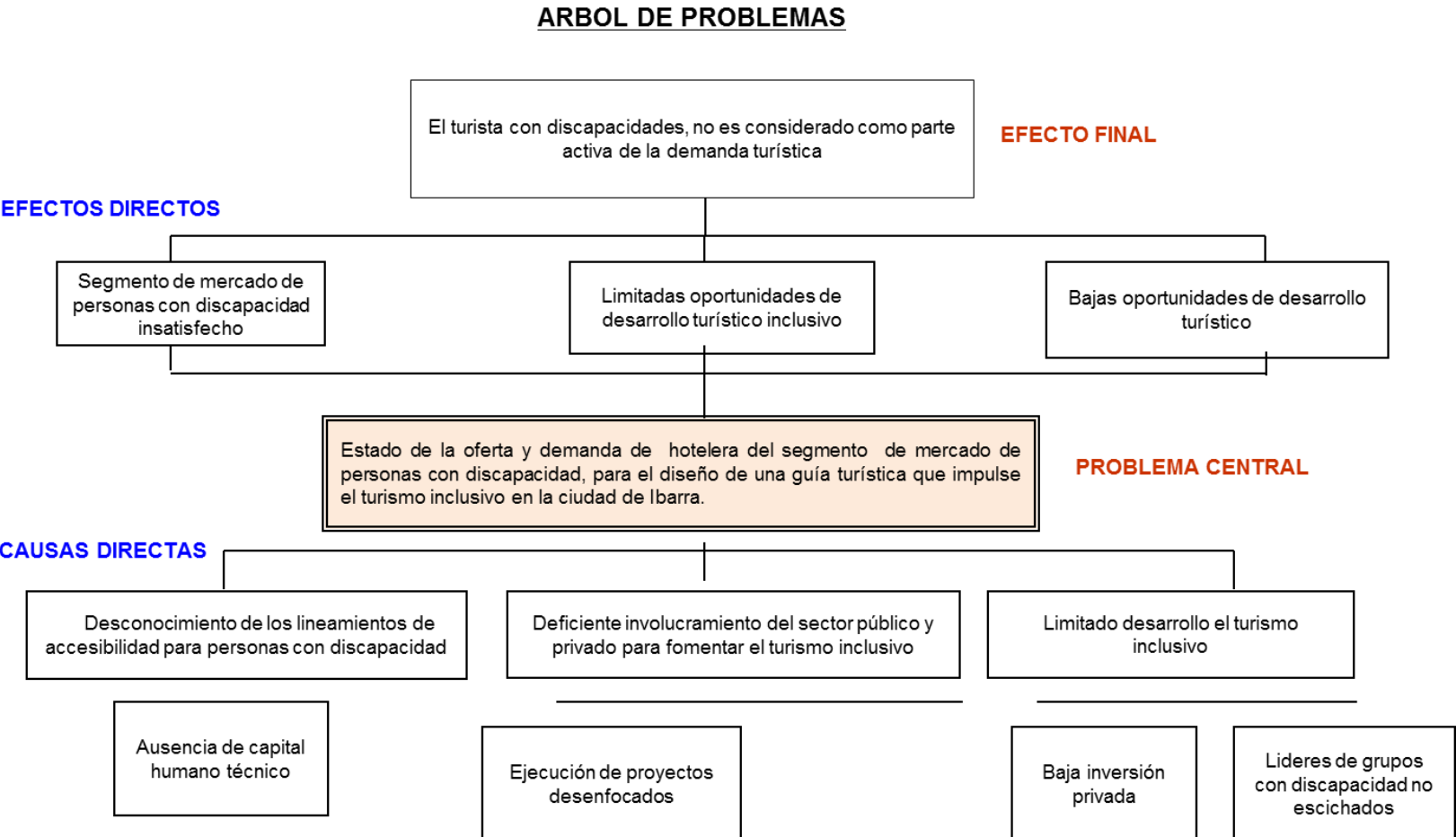
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad en la infraestructura hotelera de la ciudad de Ibarra?
2. ¿Cuál es el perfil del turista, que integra el segmento de mercado de personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra?
3. ¿Cuál es la herramienta adecuada para informar a la demanda hotelera sobre los lineamientos de accesibilidad turística?

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad en la infraestructura hotelera de la ciudad de Ibarra.
2. Identificar el perfil del turista, que integra el segmento de mercado de personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra.
3. Elaborar una guía de accesibilidad hotelera en la ciudad de Ibarra, para personas con discapacidad.

Anexo 8 *Árbol de problemas.*



Anexo 9. Catastro de establecimientos turísticos del cantón Ibarra.

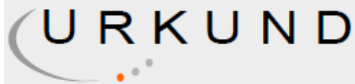
CATASTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN IBARRA 2015			
ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	E-MAIL
ALOJAMIENTO			
HOSTALES			
CAMPAMENTOS			
FINCA SOMMERWIND	KM8 A 120M SUR DE TRIBUNA 2	939371170	duene93@gmail.com
CABAÑAS			
BALCÓN DE LOS REYES	CALLE PRINCIPAL SECTOR EL OLIVO		chavelo0961@yahoo.com
HOSTALES			
DEL RÍO	JUAN MONTALVO 4-55 Y FLORES	2611885 / 0989339372	jimmygerman@hotmail.com
IMPERIO DEL SOL	AUTOPISTA YAHUARCOCHA KM. 9 1/2	2580794	hotel_imperiodelsol@yahoo.es
NUEVA COLONIA #2	BORRERO 673 Y OLMEDO	2640492	jefferson.9634@hotmail.com
FEVILAMIR	JUAN FRANCISCO CEVALLOS 1-53 Y OBISPO	2612402	hostal@fevilamir.com
PALMA REAL	AV. MARIANO ACOSTA 16-59	2642416	hostalpalmarealibarra@hotmail.com
PARAJE EL ENSUEÑO	HERNÁN GONZÁLEZ DE SAÁ 22-39	2650581/09992026 66/0992748552	
EL PORTAL	SIMÓN BOLÍVAR 9-75 Y COLÓN	2609595	
SUEÑO REAL	AV. VÍCTOR M. GUZMÁN 1-06 Y JUAN LEÓN	2643980	hotel_real77@hotmail.com
BARCELONA	FLORES 8-51 Y SÁNCHEZ Y CIFUENTES	2600871	mariajosevallejossuarez@yahoo.es

CASA AÍDA	GALO PLAZA - VÍA A LA REMONTA	2660221	casa_aida@hotmail.com
COLUMBIA	JUAN HERNÁNDEZ 2-205 Y AV. JAIME ROLDÓS	2956503	
CUMBRES ANDINAS	AV. MARIANO ACOSTA 26-180		
EROS	AV. FRAY VACAS GALINDO 3-92 Y P. MONCAYO	2606702	
MASTER ' S	RAFAEL LARREA # 3-59 Y SIMÓN	2958686/09953493	mastershostal@hotmail.com/hotelmastersu
EL RETORNO	PEDRO MONCAYO 4-32 Y PASAJE SUCRE	2957722	23te.@gmail. com
SABADELL	TULCÁN 2-120 Y 13 DE ABRIL	2959698	
EL VIAJERO	AV. CRISTÓBAL DE TROYA 12-55 Y	2630892	
VILLA FRANCA	VÍA A URCUQUÍ KM. 01	2959698	
RED LAS ORQUIDEAS	AV. EUGENIO ESPEJO 08-018		
HOSTALES RESIDENCIAS			
PLAZA VICTORIA	SIMÓN BOLÍVAR 12-101 Y OBISPO MOSQUERA	2600887	plaza.victoria@hotmail.com
EL CALLEJÓN	PEDRO MONCAYO 7-38 Y SÁNCHEZ Y CIFUENTES	2611577	
LAGUNA	AV. MARIANO ACOSTA 12-17	2955394	onagel@hotmail.com
AMAZONAS	RAFAEL SÁNCHEZ 1-77 Y ZENÓN	2957007	
BAHAMAS	CHICA NARVÁEZ 4-38 Y GARCÍA	2602438	crismont2013@yahoo.com
COLOMBIA CONFORT # 1	OLMEDO 10-65 Y COLÓN	2953543	
COLOMBIA CONFORT # 3	COLÓN 8-20 Y OLMEDO	981130807	je.i.myosorio@hotmail.com
EL DORADO	MIGUEL OVIEDO 5-41 Y ROCAFUERTE	2958700	hostaldorado@hotmail.com
ECUADOR	OBISPO MOSQUERA 5-54 Y BOLÍVAR	2956425	charlysuit@yahoo.com
EL EJECUTIVO	BOLÍVAR 9-69 Y COLÓN	2956575	

FÉNIX	PEDRO MONCAYO 7-44 Y OLMEDO	2953993	patys121-08@hotmail.com
EL FOGÓN DEL PAISA	AV. CRISTÓBAL DE TROYA 6-127 Y	2957548	majo_081290@hotmail.com
FRAN'S	JULIO ANDRADE 1-58 Y RAFAEL LARREA	17	
IMBABURA	OVIEDO 9-33 Y CHICA NARVÁEZ	2950155	
IMPERIO	OLMEDO 8-50 Y PEDRO MONCAYO	2952929	negr10649@hotmail.com
MAJESTIC	OLMEDO 7-63 Y OVIEDO	2950052	
NUEVA COLONIA # 2	EUSEBIO BORRERO 6-73 Y OLMEDO	2640492/2957807	jefersson.9634@hotmail.com
PUERTA DEL SOL	PANAMERICANA NORTE KM. 5	2959660	
ANGELS THE	13 DE ABRIL 23-711 Y AMBATO	0992168075	menaraquel@hotmail.es
SAN FERNANDO PLAZA	VELASCO 7-46 Y OLMEDO	2950183	
EL TORREÓN	JUAN DE VELASCO 7-80 Y OLMEDO	2644572	
HOSTERÍAS			
CANANVALLE	SECTOR CANANVALLE A 500 MTS. PENSIONADO ATAHUALPA	0982 109615	hosteriacanavalle@gmail.com
CHORLAVÍ	PANAMERICANA SUR KM. 4	2932222 / 0999700006	ventas@haciendachorlavi.com /reservaciones@haciendachorlavi.com
LA ESTELITA	VÍA A YURACRUCITO KM. 5	098 116058	la.estelita@hotmail.com
EL PRADO	PANAMERICANA NORTE KM. 1	2959570	hosteriaelprado@hotmail.com
SAN ANDRÉS LODGE & SPA	13 DE ABRIL 17-54 Y ESMERALDAS	2546528 / 0997128634	patsipriscilla@yahoo.com /
TUNAS & CABRAS	VÍA ANTIGUA A SAN ALFONSO - SECTOR PIMÁN	2631819	info@polylepislodge.com /info@tunasycabras.com/polylepislodge@ya
QUINTA SAN MIGUEL	BARRIO YAHUARCOCHA S/N	61	quinta_san_miguel@hotmail.com
EL RANCHO DE CAROLINA	PANAMERICANA SUR KM. 4	2932215	gerencia@ranchodecarolina.com / info@ranchodecarolina.com
FINCA DE LA AMISTAD	VÍA PARQUE GUAYABILLAS A 1 KM	987147372	nellycaref@hotmail.com
HOTELES			

AJAVÍ	AV. MARIANO ACOSTA 16-38	2955221 / 2955640	gerencia@hotelajavi.com
LA GIRALDA	AV. ATAHUALPA 15-142 Y BONILLA	2956002	gerencia@hotelgiralda.com
COLOMBIA CONFORT	AVDA. JAIME RIVADENEIRA #222 Y ELIAS	2604058	silviatucanes@hotmail.com
EL CONQUISTADOR	AUTOPISTA YAHUARCOCHA KM. 9	0997833992	conquistadorlago@hotmail.com
MONTECARLO	AV. JAIME RIVADENEIRA 5-55 Y OVIEDO	2958266 /958182	montecarlohotel@gmail.com
LA NUEVA ESTANCIA	GARCÍA MORENO 7-58 Y SÁNCHEZ Y CIFUENTES	2951444	nuevaestancia@andinanet.net
SIERRA NORTE	AV. MARIANO ACOSTA S/N Y M.	2632436	edisonlopezsa@gmail.com
TURISMO INTERNACIONAL	JUAN HERNÁNDEZ S/N Y RAFAEL TROYA	2956331	hotelturismo@imbanet.net
MADRID # 2	PEDRO MONCAYO 7-41 Y OLMEDO	2950796	rubenmoncayo@hotmail.com
HOTEL APARTAMENTO			
HOTEL APARTAMENTO NOCHES DE PARÍS	AV. ALFREDO PÉREZ GUERRERO 6-28 Y BOLÍVAR	2953919	
HOTELES RESIDENCIAS			
ROYAL RUÍZ	OLMEDO 9-40 Y PEDRO MONCAYO	2644653	h.royalruiz@yahoo.es
MADRID # 3	OLMEDO 8-69 Y PEDRO MONCAYO	2644918	
LAGO AZUL	PEDRO MONCAYO 5-78 Y BOLÍVAR	2641851	

Anexo 10. Análisis de plagio URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Marjorie Guzmán.docx (D21902811)
Submitted: 2016-09-22 03:09:00
Submitted By: elimar1414@hotmail.es
Significance: 9 %

Sources included in the report:

1471292272_62__PRE%252BFINAL%25252C%252BCALDER%2525C3%252593N%252B-%
252BR.08.docx (D21414908)
<http://docplayer.es/19914750-Universidad-tecnologica-equinoccial-facultad-de-turismo-hoteleria-y-gastronomia-carrera-de-turismo-y-preservacion-ambiental.html>
<http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mffernandezalles.pdf>
<http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf>
http://files.abstractsonline.com/CTRL/D3/6/B5B/9FE/D19/42C/F9D/758/D47/40D/B46/B1/a646_1.pdf
http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf

Instances where selected sources appear:

13

Anexo 11. Certificado de traducción de Resumen por parte del Centro Académico de Idiomas de la Universidad Técnica del Norte.

SUMMARY

This project focused on identifying the guidelines of accessibility that should apply the hotel offer the Ibarra city and the limitations that has the disabled people to make use of their right to recreation and leisure. It was developed under standards of three specific objectives: The first was diagnosed the level of compliance with legal regulations on accessibility guidelines in hotels; the second, is identified the limitations that the tourist with disabilities has when they make use the lodging services; and finally it developed an accessibility guide considering the research results. As part of the methodology, it was applied the analytic-synthetic method; surveys to the group of disabled people that form part of the table of groups of high-priority attention of the Provincial Parliament of Imbabura; as well as to administrators and receptionists of nine hotels in Ibarra city. As a result it was determined, that just two hotels complete with basic required guidelines; on average, one disabled tourist is registered every three months, and the operative staff of the hotels does not have proper training to cater to this market segment. Finally, it is presented a guide of the hotels from the Ibarra city that complete with the provisions and legal regulations to offer its service to disabled people.

Keywords:

- INCLUSIVE TOURISM
- DISABILITY
- HOTELS
- GUIDELINES



Anexo 12. Evidencias fotográficas.

- Encuestas aplicadas



- Lugares Visitados



- Personas encuestadas

